



# Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsentyytyväisyys ja toiminnan kehittäminen

Sissi Lehtonen

2020 Laurea



**Laurea-ammattikorkeakoulu**

## **Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsentyytyväisyys ja toiminnan kehittäminen**

Sissi Lehtonen

Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Opinnäytetyö

Toukokuu 2020

Sissi Lehtonen

**Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenyyttä ja toiminnan kehittäminen**

Vuosi

2020

Sivumäärä

46

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenyyttä ja toiminnan kehittäminen jäsenyyttä ja kehittämiskyselyn avulla. Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada kokonaiskuva yhdistyksen jäsenyydestä ja luoda kehittämisohjeita yhdistyksen toiminnalle. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys, jonka tehtävänä on huolehtia Järvenpään keskustan tapahtumista ja toiminnasta.

Opinnäytetyön tietoperusta koostui kahdesta asiakokonaisuudesta - yhdistystoiminnasta ja jäsenyydestä. Yhdistystoimintaa käsittelevässä tietoperustassa käsiteltiin yhdistystoimintaa käsitteenä, jäsenhankintaa, jäsenlähtöistä kehittämistä ja jäsenyyttä. Jäsenyyttä käsittelevässä tietoperustassa käsiteltiin jäsenyyttä käsitteenä, palvelun laadun merkitystä jäsenyydessä sekä jäsenyyden mittaamista. Opinnäytetyön tietoperustaa hyödynnettiin opinnäytetyön asiakasyytyväisyys- ja kehittämiskyselyn laadinnassa.

Yhdistyksen asiakasyytyväisyyden mittaamiseen ja toiminnan kehittämiseen käytettiin menetelmänä kyselyä. Kysely toteutettiin kyselylomakkeena, joka koostui suljetuista kvantitatiivisista kysymyksistä sekä avoimista kvalitatiivisista kysymyksistä. Kyselyssä jaettiin tyytyväisyyttä mittaavat tekijät yhdistyksen toiminnan eri osa-alueisiin teoreettisen viitekehyksen pohjalta.

Opinnäytetyön kyselyn vastausprosentti oli 19 %. Tuloksista voidaan todeta jäsenten olevan tyytyväisiä yhdistyksen toimintaan. Tyytymättömyyttä oli kuitenkin havaittavissa Järvenpään kaupungin elävyydessä ja viihtyisyydessä. Kyselystä saatujen tulosten sekä teoreettisen viitekehyksen perusteella luotiin kehittämisohjeita koskien yhdistyksen viestinnän ajankohtaisuutta, tapahtumien monipuolisuutta, jäsenhankintaa sekä Järvenpään kaupungin elävyyttä ja viihtyisyyttä.

Lehtonen Sissi

**Member Satisfaction and Operation Development of Sykettä ja Sinfoniaa Association**

Year 2020

Pages

46

---

The purpose of the thesis was to obtain a view of member satisfaction on the association and to create member-oriented development proposals for the association. A member satisfaction and development survey was created in order to reach the objective of the thesis. The thesis was commissioned by Sykettä ja Sinfoniaa association, which has the responsibility to hold events and activities in the city center of Järvenpää.

The theoretical framework of the thesis covers the association's operations and member satisfaction. The section on the association's operations focuses on the association's operations, membership acquisition, member-oriented development and membership in general. The theoretical framework of member satisfaction reviews member satisfaction as a concept, the importance of service quality of member satisfaction, and measuring member satisfaction. The main research method of the thesis is customer satisfaction and development survey.

Survey was used as a method to measure customer satisfaction and to discover development proposals for the association. The survey consisted of closed quantitative questions as well as open qualitative questions. In the survey the factors measuring satisfaction were divided into the areas of the association's operations based on the theoretical framework. Through qualitative questions, the respondents were given the opportunity to give development proposals related to different areas of the association's operation.

The response rate to the survey was 19 %. The results show that the members are generally satisfied with the operations of the association. However, dissatisfaction was discovered with in the development of the liveliness and comfort of the city of Järvenpää. Based on the results of the survey and the theoretical framework, development proposals were created regarding the association's communication, the diversity of events and activities, the acquisition of members, and the liveliness and comfort of the city of Järvenpää.

Keywords: association operation, membership, member satisfaction, member-oriented

## Sisälllys

1	Johdanto .....	6
2	Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys .....	7
3	Yhdistystoiminta .....	8
3.1	Yhdistyksen jäsenhankinta .....	10
3.2	Jäsenyys yhdistyksessä .....	11
3.3	Yhdistyksen jäsenlähtöinen kehittäminen .....	13
4	Jäsentyytyväisyys .....	15
4.1	Palvelun laadun merkitys jäsentyytyväisyydessä .....	16
4.2	Jäsentyytyväisyyden mittaaminen .....	17
5	Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsentyytyväisyys- ja kehittämiskysely .....	18
5.1	Kyselylomake tutkimusmenetelmänä .....	19
5.2	Kyselylomakkeen laadinta .....	20
6	Jäsentyytyväisyys- ja kehittämiskyselyn tulokset .....	21
6.1	Jäsenyyden taustatiedot .....	21
6.2	Yleinen viestintä ja tiedottaminen .....	23
6.3	Tapahtumat .....	27
6.4	Jäsenyys .....	33
6.5	Vastaukset avoimiin kysymyksiin .....	35
7	Johtopäätökset .....	38
8	Kehittämisehdotukset .....	39
	Kuviot .....	44
	Taulukot .....	45
	Liitteet .....	46

## 1 Johdanto

Yhdistysten toiminta on koetuksella muuttuvassa yhteiskunnassamme. Menestystä tavoittelevien yhdistysten tulee kehittää toimintaansa jatkuvasti pysyäkseen mukana muuttuvassa toimintaympäristössä. Muutoksiin vaaditaan yhdistyksiltä nopeaa reagointikykyä, ennakointia ja systemaattisuutta. Jotta yhdistys kykenee kehittymään muuttuvan toimintaympäristön mukana, kehittämistä tulee johtaa. (Riikonen & Nyman 2015, 84.)

Opinnäytetyön taustalla on kiinnostus yhdistysten toimintaan ja toiminnan kehittämiseen. Näkökulmaksi valikoitui jäsenlähtöisyys, sillä yhdistyksen jäsenet ovat merkittävä osa yhdistystä ja heidät voidaan nähdä voimavarana yhdistyksen kehittämisen näkökulmasta. Jäsenlähtöisen kehittämisen kautta yhdistyksessä pidetään yllä nykyisten jäsenten tyytyväisyyttä sekä mahdollistetaan potentiaalisten jäsenten halukkuus liittyä yhdistyksen jäseniksi. Jäsenet ovat yhdistykselle tärkeitä niin itse toiminnan kuin rahoituksen osalta.

Opinnäytetyön tavoitteena on mitata Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenten tyytyväisyyttä ja selvittää yhdistyksen toiminnan kehittämiskohteita jäsenten näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada kokonaiskuva Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenyytyväisyydestä ja luoda kehittämis ehdotuksia yhdistyksen toimintaan.

Opinnäytetyön tietopohja koostuu kohdeyrityksen esittelyn lisäksi kahdesta laajasta asiakokonaisuudesta. Ensimmäisessä asiakokonaisuudessa käsitellään yhdistystoimintaa, jäsenyyttä, jäsenhankintaa sekä yhdistyksen jäsenlähtöistä kehittämistä. Yhdistystoiminnasta kertovassa asiakokonaisuudessa luodaan kokonaiskuva yhdistyksen toiminnasta sekä siihen liittyvistä jäsenyyttä käsittelevistä osa-alueista. Toinen asiakokonaisuus käsittelee jäsenyytyväisyyttä, palvelun laatua ja jäsenyytyväisyyden mittaamista. Toisessa asiakokonaisuudessa kerrotaan jäsenyytyväisyyden merkityksestä yhdistykselle, palvelun laadun suhteesta jäsenyytyväisyyteen sekä jäsenyytyväisyyden mittaamista.

Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa yhdistyksen jäsenyytyväisyyden mittaamiseen ja kehittämisehdotuksiin käytetään tutkimusmenetelmänä kyselyä. Kysely toteutetaan sähköisenä kyselylomakkeena, joka koostuu kvantitatiivisista suljetuista kysymyksistä ja kvalitatiivisista avoimista kysymyksistä. Empiirisessä osuudessa syvennyttään kyselyn käyttöön tutkimusmenetelmänä sekä kyselylomakkeen laadintaan.

## 2 Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys

Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys on vuonna 1998 perustettu Järvenpään kaupunkikeskustan tapahtumista ja toiminnasta huolehtiva yhdistys. Yhdistyksen tehtävänä on edistää Järvenpään keskustan elävyyttä, viihtyisyyttä, yhteistyötä ja kaupan edellytyksiä. Lisäksi yhdistys pyrkii kehittämään Järvenpään keskustan yhteisöjen, yritysten ja kansalaisten toimintamahdollisuuksia. Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistykseen kuuluu tällä hetkellä noin 80 jäsentä. Yhdistyksen jäsenet ovat yhteisöjä, asunto-osakkeita, yksityishenkilöitä ja yrityksiä. Jäsenistön yhteinen päämäärä on kehittää Järvenpään keskustan viihtyisyyttä ja toimintaa. Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys tekee myös tiivistä yhteistyötä Järvenpään kaupungin kanssa. (Sykettä ja Sinfoniaa ry 2019.)

Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys järjestää vuosittain erilaisia tapahtumia, pääasiassa kävelykatu Jannella. Yhdistyksen järjestämiä tapahtumia ovat muun muassa kevätmarkkinat, Järvenpääpäivä, Jannen piknik ja Maa elää -markkinat. Lisäksi Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys toimii yhteistyökumppanina eri järjestäjien tapahtumissa, kuten PuistoBluesissa ja Meidän Festivaali -katukonsertissa. Suurin osa Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen tapahtumista sijoittuu touko- ja syyskuun välille. Kesäkaudella yhdistys järjestää Järvenpään torilla katukirpputoreja keski- viikkoisin ja lauantaisin. (Sykettä ja Sinfoniaa ry 2019.)

Sykettä ja Sinfoniaa on rekisteröity yhdistys, joka on harjoittanut toimintaansa Järvenpäässä jo 22 vuotta. Yhdistyksen virallinen rekisteröity nimi on Järvenpään kaupunkikeskusta - Sykettä ja Sinfoniaa ry. Yhdistyksen toimintaa rahoitetaan Järvenpään kaupungilta saaduilla avustuksilla, markkina- ja torimaksuilla, Janne kävelykadun terassimaksuilla sekä yhdistyksen jäsenmaksuilla. (Sykettä ja Sinfoniaa ry 2019.)

Yhdistyksen henkilöstö koostuu toiminnanjohtaja Lotta Rantasesta ja tapahtumaisäntä Olli Tammisesta. Toiminnanjohtaja vastaa hallituksen alaisuudessa yhdistyksen toiminnasta. Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen hallitus koostuu 15 eri sidosryhmän edustajasta. Hallituksessa on mukana puheenjohtaja, Järvenpään kaupungin nimetyt edustajat, yhdistyksiä ja yrittäjiä. Hallituksen kokouksiin voidaan kutsua mukaan myös Järvenpään kaupungin asiantuntijajäseniä, kuten kulttuurijohtaja tai yrityspalvelupäällikkö. (Sykettä ja Sinfoniaa ry 2019.)

Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksessä jäsenmaksu määrittyy jäsenyrityksen koon mukaan. Jäsenmaksu tulee yhdistyksen jäsenelle kerran vuodessa. Yhdistyksen jäsenille kuuluu erilaisia jäsenetuja. Yhdistyksen jäsenenä on mahdollista saada näkyvyyttä yhdistyksen sivuilla julkaitavaan jäsenluettelon kautta. Lisäksi jäsenillä on mahdollisuus osallistua yhteismainontakampanjoihin sekä saada markkinapaikat puoleen hintaan. Jäsenet pääsevät myös vaikuttamaan kävelykadun tapahtumiin sekä yhdistyksen yhteisiin asioihin. Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäseneksi voi liittyä sähköisen tai paperisen liittymislomakkeen kautta. (Sykettä ja Sinfoniaa ry 2019.)

Viestintä yhdistyksen jäsenille sekä yhdistyksen tapahtumista ja toiminnasta kiinnostuneille tapahtuu sosiaalisen median ja nettisivujen välityksellä. Yhdistyksen jäsenet saavat sähköpostin kautta tietoa yhdistyksen toiminnasta jäsenkirjeiden muodossa. Jäsenkirjeitä yhdistyksen jäsenille lähetetään noin neljä kertaa vuodessa. Lisäksi Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys on aktiivisesti tekemisissä jäsentensä kanssa erilaisten tapahtumien ja yhteistyöprojektien kautta. Yhdistyksen viestintä ja tiedottaminen sisältävät ajankohtaista tietoa yhdistyksen toiminnasta, kuten yhdistyksen tulevista tapahtumista. (Sykettä ja Sinfoniaa ry 2019.)

Kävelykatu Janne on Järvenpään kaupungin keskustassa sijaitseva katu, joka koostuu kävelykadusta ja torista. Kaupunki on luovuttanut kävelykatu Jannen Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen vastuulle. Kävelykadun varrella on pääosin liiketiloja ja palveluita. Myös Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toimisto sijaitsee kävelykatu Jannella. Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys vastaa kävelykatu Jannella järjestettävistä tapahtumista sekä terassialueiden vuokrista. (Keski-Uusimaa 2003, 7.)

### 3 Yhdistystoiminta

Yhdistys on organisaatio, joka on vähintään kolmen henkilön tai oikeuskelpoisen yhteisön perustama. Yhdistyksellä tulee olla aatteellinen tarkoitus ja toiminnan tulee olla pysyvää. (Opintokeskus Sivis 2011a, 3.) Jäsentoiminnan aatteellinen tarkoitus voidaan lain näkökulmasta määritellä jäsenten edunvalvonnaksi, hyväntekeväisyydeksi, harrastustoiminnaksi tai tietyn aatteen edistämiseksi (Yhdistyksen ABC 2013, 10). Yhdistysten tavoitteena ei ole tehdä rahallista voittoa, vaan toimia yhteisen hyvän puolesta. Yhdistävä tekijä toiminnassa mukana olleille on kiinnostus samaa aihetta kohtaan. Yhdistys voi järjestää jäsenten lisäksi toimintaa myös laajemmalle ryhmälle. (Toimeksi 2020.)

Yhdistys voi olla rekisteröity tai rekisteröimätön. Rekisteröity yhdistys on viranomaisten yhdistysrekisteriin merkitty. Rekisteröidyn yhdistyksen tunnistaa nimen perässä olevasta lyhenteestä ry. Rekisteröity yhdistys on oikeuskelpoinen. Tämä tarkoittaa, että yhdistys voi tehdä sitoumuksia ilman yhdistyksen jäsenten henkilökohtaista vastuuta. Rekisteröity yhdistys voi esimerkiksi avata oman pankkitilin tai hakea rahoitusta erilaisiin projekteihin. (Rosengren, Törrönen & Iso-Markku 2018, 15.) Rekisteröimätön yhdistys on oikeutettu järjestämään toimintaansa yhdistyslain mukaisella tavalla (Yhdistyksen ABC 2013, 17). Rekisteröimättömässä yhdistyksessä yhdistys ei kuitenkaan ole oikeushenkilö. Tämä tarkoittaa sitä, että yhdistyksen jäsenet vastaavat yhdistyksen toiminnasta henkilökohtaisesti. (Yhdistysopas 2018.)

Yhdistyksen rekisteröinti tapahtuu merkitsemällä yhdistys Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään yhdistysrekisteriin. Yhdistyksestä tulee rekisteröitymisen yhteydessä oikeushen-



kilö, eli sitoumukset koskevat yhdistystä. Rekisteröidyn yhdistyksen toiminnasta vastaa yhdistyksen hallitus. (Yhdistyksen ABC, 13 - 14.)

Yhdistyksellä on oltava yhdistyksen kokouksen valitsema hallitus, johtokunta tai toimikunta. Hallitus vastaa yhdistyksen toiminnasta ja edustamisesta. Hallituksen on nautittava yhdistyksen jäsenten luottamusta sekä toimittava tarkoituksenmukaisesti. Hallituksen on tärkeää olla aloitteellinen ja aktiivinen yhdistyksen toiminnan kehittämisessä. (Rosengren ym. 2018, 28 - 29.) Tämän lisäksi yhdistyksen hallituksen tulee olla avoin ja pitää yhteyttä jäseniinsä, jotta jäsenten on helppo lähestyä hallitusta tarvittaessa (Jylänki 2015, 15).

Viestintä on osa yhdistyksen toimintaa, jonka avulla yhdistyksen jäsenille tiedotetaan yhteisistä asioista, tehostetaan yhdessä tekemistä sekä tehdään yhdistyksen toiminta näkyväksi. Yhdistyksellä on käytössä sekä sisäistä että ulkoista viestintää. Sisäinen viestintä on yhdistyksen eri henkilöiden vuorovaikutusta keskenään. Sisäisellä viestinnällä huolehditaan tiedon kulkemisesta yhdistykseen kuuluvien toimijoiden välillä. Ulkoisen viestinnän tarkoitus on vaikuttaa ihmisten asenteisiin, lisätä yhdistyksen tunnettavuutta sekä saavuttaa potentiaalisia jäseniä. Ulkoista viestintää on muun muassa sosiaalinen media, lehti-ilmoitukset ja tiedotteet. Viestinnän suunnittelu on tärkeää toiminnan suunnittelun rinnalla, sillä viestintä ja toiminta ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. (Ekroos & Laakso 2018, 3 - 4, 8.) Viestintäsuunnitelman kautta voidaan määritellä, mihin yhdistyksen voimavarat tullaan käyttämään. Viestintäsuunnitelman tekemisessä määritellään käytettävissä olevat resurssit, viestinnän päätavoitteet ja toiminnot sekä tulosten seuranta ja analysointi. (Rinne 2017b, 5 - 6.)

Suomessa yhdistystoimintaan osallistuminen on myönteinen asia. Suomalaiset kuuluvat usein vähintään yhteen yhdistykseen elämänsä aika. Suurin osa suomalaisista yhdistyksistä on vapaaehtoisvoimin toimivia paikallisia pienyhdistyksiä. (Rosengren ym. 2018, 28 - 29.) Suomessa yhdistymisvapaus on poliittinen perusoikeus, joka on turvattu perustuslaissa. Yhdistysvapaus oikeuttaa yhdistysten perustamisen ja liittymisen yhdistysten jäseneksi. Yhdistymisvapaus koskee myös ulkomaalaisia. Yhdistyksen puheenjohtajan tulee kuitenkin asua Suomessa. Yhdistymisoikeus oikeuttaa yhdistykseen kuulumattomuuden sekä yhdistyksestä eroamisen. (Rosengren ym. 2018, 10.) Nykyinen yhdyslaki on astunut voimaan vuonna 1990. Lakia on kuitenkin uudistettu useita kertoja. Viimeisimmät muutokset yhdistyslakiin koskevat osallistumisen mahdollistamista etäkokouksiin sekä maallikkotilintarkastuksen korvautumista toiminnantarkastuksella. (Opintokeskus Sivos 2011a, 10.)

### 3.1 Yhdistyksen jäsenhankinta

Jäsenhankinta on toimivinta sen ollessa mukana yhdistyksen jatkuvassa toiminnassa. Suurempi jäsenmäärä tekee usein yhdistyksen toiminnasta monipuolisempaa, sillä resursseja toiminnan toteuttamiseen on enemmän. Jäsenmäärän kasvaessa myös yhdistyksen näkyvyys, vaikuttavuus ja maine kasvaa. Lisäksi yhdistyksen jäsenmäärä luo taloudellista varmuutta, sillä se voi vaikuttaa kunnalta saatavien avustusten määrään positiivisesti. (Opintokeskus Siviis 2011b, 3.) Rinteen (2017a, 4) mukaan yhdistyksen jäsenhankinnan tulisi tähdätä yhdistyksen toiminnasta kiinnostuneiden ihmisten löytämiseen sekä yhdistyksen toimintojen toteuttamiseen heidän kanssaan. Yhdistyksen jäsen on usein vapaaehtoinen toimija, joten yhdistyksen tulisi miettiä miten jäsenen voisi saada mukaan aktiiviseksi vapaaehtoiseksi.

Jäsenhankinnan tulee olla monipuolista, sillä eri keinoilla tavoitetaan laajempi määrä ihmisiä. Yhdistyksen tulee pystyä tarjoamaan yhdistykseen liittymiseen kuuluvia etuja ja hyötyjä potentiaalisille jäsenille. Yhdistyksen tarjoamat asiat voivat olla konkreettisia tai abstrakteja. Yhdistyksen on tärkeää osata määrittää toiminnalleen päämäärä sekä tavoitteet potentiaalisia jäseniä varten. Yhdistyksen näkökulmasta voidaan myös miettiä, millä tavoin yhdistys hyödyttää jäsentä. (Opintokeskus Siviis 2011b, 3 - 4.)

Yhdistyksen markkinoinnissa pätee moni sama asia kuin yrityksen markkinoinnissa. Markkinoinnista voidaan puhua jäsenten myyntinä, sillä yhdistyksessä pyritään markkinoinnin avulla saamaan lisää jäseniä. Yhdistys tarvitsee markkinointia uusien jäsenten saavuttamiseksi. Markkinointi ja yhdistyksen esilläolo tekevät yhdistyksestä tunnetumman. Tunnettavuus madaltaa usein uusien jäsenten kynnystä liittyä yhdistyksen toimintaan. Myös brändin luomisesta voi olla apua yhdistykselle. Brändin kautta voidaan luoda yhdistyksestä ja yhdistyksen toiminnasta mielikuva yhdistyksen ulkopuolisille. Brändi voi auttaa yhdistystä esimerkiksi jäsenhankinnassa ja sponsoreiden saamisessa. Myös aktiivisuus luo uskottavuutta ja näkyvyyttä. Aktiivisuus edistää potentiaalisten jäsenten halukkuutta liittyä yhdistyksen toimintaan mukaan. Tulokset aktiivisuudesta ja markkinoinnista voivat näkyä vasta vuosien päästä, joten jatkuva aktiivisuus ja markkinointi ovat yhdistyksen toiminnan kannalta tärkeää. Yhdistyksen hallituksella on tärkeä rooli ylläpitää aktiivisuutta, joka näyttäytyy yhdistyksen ulkopuolelle. (Jylänki 2015, 8 - 9.)

Yleisimpiä markkinointikanavia ovat nettisivut, sosiaalinen media, uutiskirje, blogit, tiedotteet ja tapahtumat. Ihmiset hakevat nykypäivänä tietoa netin kautta, joten yhdistyksen on tärkeää olla potentiaalisten jäsenten saavutettavissa myös netissä. Tätä varten yhdistys voi luoda nettisivut tai olla saavutettavissa sosiaalisen median eri kanavissa. Yhdistyksen tulisi valita imagoonsa sopivat kanavat ja päivittää kanavia aktiivisesti. Yhdistyksen ei kannata kuitenkaan pyrkiä perustamaan montaa eri kanavaa ilman tarkoitusta ylläpitää niitä. Uutiskirjeen kautta saadaan tieto kulkemaan helposti kaikille jäsenille. Uutiskirje voidaan mahdollis-

taa tilattavaksi myös yhdistyksen asioista kiinnostuneille. Tätä kautta uutiskirjeisiin voidaan lisätä mukaan jäsenyyden markkinointia. Hakukonenäkyvyyden kannalta blogi on hyvä markkinointikanava. Blogiin voi päivittää tekstiä tietyin väliajoin yhdistyksen ajankohtaisista asioista. Blogitekstin kirjoittaja on hyvä mainita, jotta kirjoittaja tulee tutuksi lukijoille. Tiedotteet ovat myös yksi kanava markkinointiin. Tiedotteiden kautta voidaan ilmoittaa yhdistykseen liittyvistä ajankohtaisista asioista. Lisäksi tapahtumia voidaan käyttää markkinointikanavana. Tapahtumat ovat tärkeä markkinointikanava, sillä tapahtumien kautta on mahdollista tavoittaa potentiaaliset jäsenet kasvotusten. (Jylänki 2015, 8 - 12.)

Monesti henkilökohtaiset yhteydenotot ovat tehokkaimpia keinoja saada uusia jäseniä. Ihmiset ovat usein kiinnostuneita jäsen- ja vapaaehtoistoiminnasta. Näin ollen suora lähestyminen ja kannustaminen toimintaan voi olla tehokas keino jäsenten kiinnostuksen herättämiseen. Potentiaalisille jäsenille tulee olla helposti saatavilla tieto yhdistyksen olennaisesta toiminnasta, kuten jäseneduista ja jäsenmaksuista. (Jylänki 2015, 5.) Henkilökohtainen lähestyminen ei kuitenkaan saa olla potentiaalista jäsentä häiritsevää, minkä vuoksi on tärkeää osata lähestyä potentiaalista jäsentä oikealla tavalla. Tätä varten yhdistys voi esimerkiksi segmentoida potentiaalisia jäseniä. Segmentoinnilla tarkoitetaan kohderyhmien rajaamista ja priorisointia (Heliskoski 2016).

Innostavuus, kannustavuus sekä potentiaalisen jäsenen mahdollistaminen sitoutumiseen ovat tärkeitä ennen jäsenen liittymistä yhdistykseen. Jäsenten sitoutuneisuus on asia, johon yhdistysten ja organisaatioiden tulisi pyrkiä saadakseen luotua kestävän pohjan yhdistystoiminnalle. Sitouttaminen eli jäsenen pysyvyyden takaaminen alkaa jäsenen liittyessä yhdistykseen. (Kuokkanen ym. 2018, 18.)

### 3.2 Jäsenyys yhdistyksessä

Jäseniä voidaan kutsua yhdistyksen toiminnan pohjaksi ja voimavaraksi. Yhdistystoiminta perustuu jäsenten yhteiseen toimintaan sovitun tuloksen saavuttamiseksi. Tämä vaatii jäseniltä halua toimia ja osallistua yhdistyksen toimintaan. (Kuokkanen, Myllyviita, Rosengren, Törrönen & Iso-Markku 2018, 18.)

Yhdistyksen jäseneksi on mahdollista tulla eri tavoilla. Yhdistyksen perustamisen kautta mukana olevat henkilöt tulevat automaattisesti yhdistyksen jäseniksi. Tämän lisäksi yhdistykseen voi hakea jäseneksi jäsenhakemuksen kautta tai jäseneksi voidaan kutsua. (Opintokeskus Sivis 2011b, 4). Jäseneksi liittymisen taustalla on olemassa erilaisia syitä, kuten itsensä toteuttaminen, mahdollisuus oppia uutta tai omien taitojensa kehittäminen (Kuokkanen ym. 2018, 18). Tavoitteena voi olla myös saada uusia ystäviä ja oppia uusia taitoja (Rosengren ym. 2018, 9). Jokaisella jäsenellä on erilaiset syyt liittyä yhdistykseen ja se kannattaa huomioida yhdistyksen toiminnassa (Jylänki 2015, 4). Jäsenyydelle määritetyt kriteerit lukevat yhdistyksen

säännöissä. Lopullisen päätöksen jäsenten hyväksymisestä yhdistykseen tekee yhdistyksen hallitus. (Opintokeskus Sivis 2011b, 4.)

Yhdistyksen sisällä on olemassa erilaisia jäsenlajeja. Yhdistyksen jäsenlajeilla on omat säännöt sekä velvollisuudet. Suurinta osaa yhdistyksen jäsenistä kutsutaan varsinaisiksi jäseniksi. Varsinaisia jäseniä koskevat kaikki yhdistyksen oikeudet sekä velvollisuudet. Kunniajäsen on yhdistyksen kokouksen kutsuma jäsen. Kunniajäseneltä ei peritä jäsenmaksua, eikä hänellä ole äänioikeutta yhdistyksen järjestämissä kokouksissa. Perhejäsen on yhdistyksen jäsenen perheenjäsen. Perhejäsenellä on pienempi jäsenmaksu kuin varsinaisella jäsenellä ja hän on äänioikeutettu yhdistyksen kokouksissa. Vapaaajäsen on jäsenmaksuista vapautettu yhdistyksen jäsen. Vapaaajäsenellä on samat oikeudet kuin varsinaisella jäsenellä. Vapaaajäsen on yleinen jäsenlaji ammattiyhdistyksissä. (Yhdistyksen ABC 2013, 10.)

Jäsenten huolenpidosta käytetään termiä jäsenhuolto. Jäsenhuolto voidaan nähdä yhtenä yhdistyksen menestyksen takaajista, sillä jäsenet ovat tärkein tekijä yhdistyksen toiminnan näkökulmasta. Jäsenhuoltoa ovat jäsenten toimintaa ja toimintakykyä ylläpitävät asiat. Jäseniä on mahdollista innostaa ja kannustaa esimerkiksi mielekkäällä tekemisellä, arvostuksella tai yksilöllisellä palautteella. (Jylänki 2015, 13). Aktivointi on tärkeää varsinkin uusien jäsenten kohdalla, sillä he eivät tiedä yhdistyksen toimintatavoista tai malleista. Myös yhdistyksen joustavuus jäseniään kohtaan on tärkeää. Joustavuus vahvistaa yhdistyksen ja jäsenten välistä suhdetta. Jäsenkysely on yksi keino kartoittaa jäsenten ajatuksia sekä pitää heihin yhteyttä. Uudella jäsenellä olisi hyvä olla tiedossa niin sanottu ”jäsenkummi”, johon hän voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. Myös jäsenkummin olisi hyvä olla yhteydessä jäsenen tietyin väliajoin. (Jylänki 2015, 15 - 16.)

Jäsenyys yhdistyksessä on vapaaehtoista. Yhdistyksen voimavarat ovat kiinni jäsenten määrästä sekä jäsenten toiminnasta. Jäseneksi liittymiseen vaaditaan jäsenen tieto yhdistyksen olemassaolosta sekä kiinnostus yhdistyksen toimintaa kohtaan. Mahdollisten uusien jäsenien saavuttamiseksi yhdistyksen näkyvyys on tärkeää. Yhdistyksen on mahdollista lisätä näkyvyyttään esimerkiksi tapahtumien tai kohdennetun tiedottamisen kautta. Lisäksi jäseneksi liittymisen tulee olla helppoa, jotta kynnys jäseneksi liittymiseen olisi matala. (Rosengren ym. 2018, 24 - 25.)

Yhdistyksen jäsenille kuuluu oikeuksia sekä velvollisuuksia. Jäsenten oikeuksiin kuuluu oikeus päätöksentekoon, mielipiteeseen, moittia tuomioistuimessa yhdistyksen päätöksiä, tulla valituksi yhdistyksen toimielimiin, tehdä aloitteita käsiteltävistä asioista, tiedonsaantiin sekä eroamiseen yhdistyksestä. Jäsenten velvollisuuksiin kuuluu jäsenmaksun maksaminen, yhdistyksen sääntöjen ja päätöksien noudattaminen, velvollisuus luvattuihin tehtäviin yhdistyksessä sekä lojaalius yhdistystä kohtaan. (Rosengren ym. 2018, 25.)

### 3.3 Yhdistyksen jäsenlähtöinen kehittäminen

”Yhteisöllisessä toiminnassa on kysymys erilaisten ihmisten kohtaamisesta, moninaisuuden tunnistamisesta ja hyväksymisestä sekä mahdollisuudesta nähdä erilaisuus voimavarana” (Riikonen & Nyman 2015, 17).

Yhdistyksen perustamisen taustalla on yhdistyksen sääntöihin kirjattu toiminta-ajatus (Kuokkanen ym. 2018, 21). Toiminta-ajatuksella tarkoitetaan perustaa, jolle kaikki yhdistyksen toiminta rakennetaan (Yritystulkki). Toiminta-ajatus on usein laaja ja pitää sisällään monta eri tavoitetta. Yhdistyksen toiminnan jatkuessa pitkään ja aktiivisesti, osa toiminta-ajatuksen taustalla olevista alkuperäisistä tavoitteista on voinut toteutua tai menettää ajankohtaisuutensa. Myös uusia tavoitteita on voinut syntyä. Tämän vuoksi on tärkeää, että yhdistyksen toimintaa kehitetään. Yhdistyksen johtokunnan olisi hyvä tutustua jäseniinsä henkilökohtaisesti, sillä se mahdollistaa yhdistyksen toiminnan kehittämisen jäsenlähtöisemmäksi. Tämä onnistuu esimerkiksi kysymällä ja kuuntelemalla jäsenten tarpeita. Yhdistystoiminta on rinnastettavissa ryhmätyöhön. Sekä ryhmätyön että yhdistystoiminnan tehokkuus perustuu jäsenten tiedon hyödyntämiseen, osaamiseen, kokemukseen sekä taitoihin. (Kuokkanen ym. 2018, 21.)

Yhdistyksen elinvoimaisuuden säilyttämiseksi tarvitaan muutoksia ja rohkeutta siirtyä eteenpäin. Jähmettyminen ja kyvyttömyys ratkaisujen tekoon ovat yhdistystoiminnan suurimmat uhat. Yhdistyksen tulisi elää muuttuvan ympäristön mukana. Haastetta muutokseen tuo jäsenten erilaiset taustat ja aktiivisuus yhdistystoiminnassa. Lisäksi tutut asiat koetaan turvalliseksi ja muutosta saatetaan pelätä. Joissain tilanteissa yhdistyksellä voi olla valmius muutokseen, mutta ei osaamista, resursseja tai halukkuutta edetä toiminnan kehittämisessä. (Rinne 2017, 12 - 13.)

Riikosen ja Nymanin (2015, 79) mukaan yhdistystoiminnan kehittämiseen on olemassa erilaisia tapoja. Yksi lähestymistapa yhdistystoiminnan kehittämiseen on jäsenlähtöinen kehittäminen. Kyseisessä kehittämismuodossa yhdistyksen jäsenet ovat kohde, josta lähdetään liikkeelle. Yhdistyksen jäsenlähtöisessä ajattelumallissa on tärkeää tiedostaa jäsenten tärkeys yhdistyksen toiminnalle. Jäsenillä tulee olla yhdistävä intressi ja heidän tulee kokea saavansa odottamia asioita jäsenyydeltä. Ilman näitä tekijöitä yhdistyksen olemassaolon tarkoitus nousee kyseenalaiseksi. Jäsenlähtöisyyden kehittämisen voi laittaa liikkeelle erilaiset tekijät, kuten jäsenmäärän lasku. Jäsenlähtöisyyden kehittämisessä voidaan lähteä liikkeelle esimerkiksi kattavan jäsenkyselyn tai haastattelututkimuksen avulla. (Riikonen & Nyman 2015, 79.)

Jäsenlähtöinen kehittäminen voidaan nähdä yhteisöllisen toiminnan edistämisenä. Riikosen ja Nymanin julkaisun (2015, 17 - 18) mukaan yhteisöllisyyden kehittäminen voidaan jakaa kuuteen eri päätekijään. Näitä ovat sitoutuneisuus, päätöksenteko, luottamuksellinen kontrolli, oman toiminnan arviointi, asiantuntijuus sekä moninaisuus. Yhdistyksen on oltava tietoinen

omasta toiminnastaan sekä toimijoidensa tilasta noudattaakseen näitä päätekijöitä. Ihmiset ovat yhteisöllisessä toiminnassa mukana erilaisilla ammatillisilla lähtökohdilla, odotuksilla sekä tunteilla, minkä vuoksi yhteisöllisyyden kehittäminen yhdistyksen toiminnassa on tärkeää. (Riikonen & Nyman 2015, 17 - 18.) Myös yhdistyksen menestyksen kannalta on tärkeää kehittää yhdistyksen toimintaa sekä mukautua toimintaympäristöön sen muuttuessa. Yhdistystä voidaan pitää muutoskykyisenä, jos toiminta muodostuu suunnittelusta, ennakkoinnista ja arvioinnista. Muutoskykyisyys luo mahdollisuuden toiminnan kehittämiseen sekä vastata muutoksen luomiin tarpeisiin. (Riikonen & Nyman 2015, 84.)

Jäsenlähtöisen kehittämisen mahdollistamista varten jäsenillä tulee olla erilaisia palautekanavia. Mahdollisuus antaa palautetta yhdistyksen toiminnasta kuuluu olennaisesti yhdistyksen sisäiseen viestintään sekä jäsenhuoltoon. Palautekanavia olisi hyvä olla useita, sillä ihmisillä on erilaisia toimintatapoja palautteen antamisen suhteen. Palautetta on mahdollista kerätä suullisesti tai kirjallisesti esimerkiksi yhdistyksen tapahtumissa. Myös jäsenkyselyt ovat yksi mahdollisuus palautteen keräämiseen. Lisäksi yhdistys voi tiedottaa jäsenilleen mahdollisuudesta antaa palautetta esimerkiksi puhelimen tai kotisivujen kautta. Yhdistyksen tärkein asia palautteen saamisessa on reagointi. Reagoimattomuus palautteen antoon voi aiheuttaa jäsenissä turhautuneisuutta. (Opintokeskus Siviis 2011b, 14.)

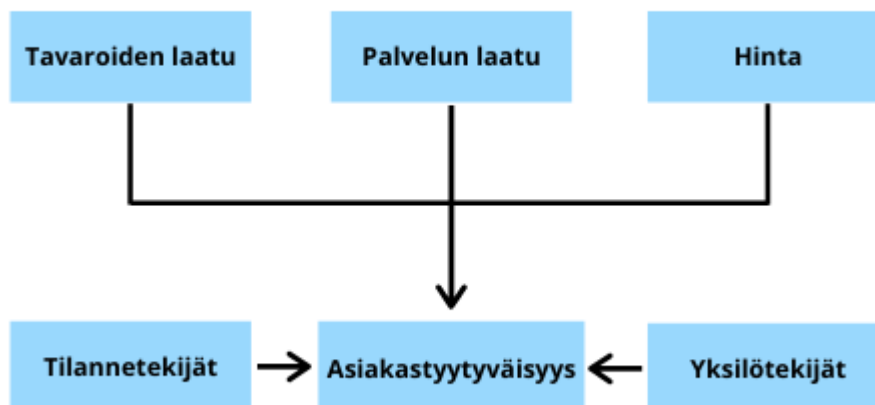
Yhdistysten toiminta on mahdollista jakaa kahteen näkökulmaan riippuen tekemisen lähtökohdasta. Näkökulmista käytetään nimityksiä vanha paradigma ja uusi paradigma. (Riikonen ja Nyman 2015, 26 - 27.) Paradigmalla tarkoitetaan tässä kontekstissa teoreettista malliratkaisua (Tieteen termipankki 2020). Vanhassa paradigmassa yhdistystoiminnan lähtökohtana on yhdistys sekä sen tarjonta ja hallinto. Vanhan näkökulman mukaan yhdistyksillä on vakiintunut tapa toimia. Yhdistyksissä, joissa toteutuu vanha paradigma, jää usein huomiotta yhdistyksen jäsenten, osallistujien, toimijoiden tai asiakkaiden tarpeet. Vanhan näkökulman mukaan toimiminen voi johtaa siihen, että yhdistyksen jäsenet luokitellaan samanlaisiksi ja myös tarjonta muotoutuu sen mukaan. (Riikonen & Nyman 2015, 26 - 27.)

Yhdistystoiminnan uusi paradigma perustuu tuotanto-tarjonta-ajatteluun. Tämä tarkoittaa, että yhdistyksen lähtökohtana on ihminen ja ihmisryhmä tarpeineen. Yhdistyksen vaikuttavuus perustuu tarpeiden vastaamiseen ihmiselle tai ihmisryhmälle. Yhdistyksen toimijoiden tulee asettaa ihmisen tai ihmisryhmän näkökulmaan ja tuoda oma asiantuntemuksensa sekä resurssit monipuoliseen käyttöön. Uusi paradigma vaatii aitoa verkostoitumista sekä ongelmanratkaisua yhdessä. Uusi toiminta- ja ajattelumalli voivat myös luoda joissain tapauksissa yhdistysten sitoutumista toisiinsa. Sitoutumisen kautta yhdistysten on mahdollista tarjota jäsenilleen monipuolisempia mahdollisuuksia toimia ja osallistua. Uusi paradigma tuo usein mukanaan myös muutoksia budjetti- ja hallintorakenteisiin. (Riikonen & Nyman 2015, 27 - 28.)

#### 4 Jäsentytyväisyys

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen voidaan rinnastaa jäsentytyväisyyden mittaamiseen, sillä molemmissa mitataan samoja tekijöitä suhteessa mittauksen kohteeseen. Näin ollen jäsentytyväisyys rinnastetaan tässä viitekehyksessä asiakastyytyväisyyteen, joka on yleisesti käytettympi termi.

Asiakastyytyväisyys on mittari, jonka kautta voidaan selvittää organisaation onnistuminen asiakastarpeisiin vastaamisessa (Saarijärvi 2014). Asiakkaan ymmärrys, tarpeisiin vastaaminen ja tyytyväisyys ovat peruskysymyksiä organisaation olemassaololle (Laasio 2017). Asiakastyytyväisyydestä puhuttaessa tyytyväisyys ja laatu sekoitetaan helposti toisiinsa. Asiakastyytyväisyys on kuitenkin laajempi käsite ja palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavana tekijä. (Ylikoski 1999, 149 - 152.)



Kuvio 1: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Mukaillen Ylikoski 1999, 152).

Ylikosken (1999, 152 - 153) mukaan asiakastyytyväisyys voidaan jakaa siihen vaikuttaviin tekijöihin. Kuvio 1 kuvastaa näiden tekijöiden olevan palvelun laatu, mahdollisten tavaroiden laatu sekä hinta. Lisäksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tilanne- ja yksilötekijät. Asiakastyytyväisyyden kannalta tilanne- ja yksilötekijöihin vaikuttaminen on vaikeaa, sillä ne ovat usein organisaatiosta riippumattomia. Esimerkiksi tilannetekijä voi olla kiire ja yksilötekijä kulttuuri. Myös asiakkaan saama hyöty vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Asiakkaan saamalla hyödyllä tarkoitetaan asiakkaan omaa panostamista palveluun ja palvelusta hyödyn saamiseen. (Ylikoski 1999, 153.)

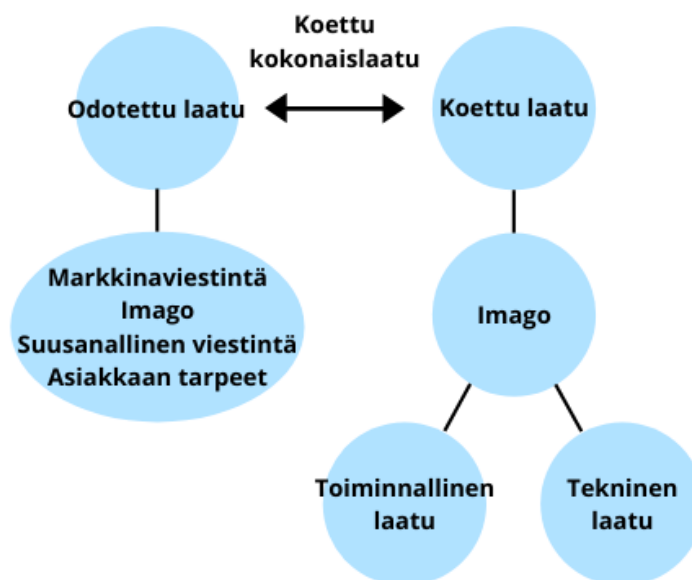
Asiakastyytyväisyyden kehittämiseen voidaan vaikuttaa asiakkaan kautta saadulla tiedolla (Ylikoski 1999, 149 - 152.) Kehittämisen näkökulmasta merkittävimpiä asiakkaita ovat erittäin

tyytyväiset tai erittäin tyytymättömät asiakkaat. Usein erittäin tyytyväisiltä asiakkailta palautteen saaminen on helppoa ja he kertovat muille hyvästä palvelusta. Erittäin tyytyväisiltä asiakkailta saatu palaute on tärkeää organisaation hyväksi todetun osa-alueen ylläpitämisen kannalta. Erittäin tyytymättömät asiakkaat sen sijaan lopettavat usein asiakassuhteensa nopeasti sekä kertovat tyytymättömyydestään muille. Monesti asiakas antaa negatiivista palautetta erilaisissa kanavissa, eikä suoraan organisaatiolle. (Bergström & Leppänen 2011, 379.)

Asiakastyytyväisyydellä on yhteys suosittelun määrään. Usein asiakastyytyväisyyden lisääntyminen lisää asiakkaissa suositteluhalukkuutta. (Bergström & Leppänen 2011, 378 - 379.) Asiakastyytyväisyys ei kuitenkaan takaa asiakasuskollisuutta (Kokko 2016). Yhdistyksen kohdalla on tärkeää mitata ja pyrkiä edistämään jäsentyytyväisyyttä, jos tavoitteena on esimerkiksi jäsenhankinta.

#### 4.1 Palvelun laadun merkitys jäsentyytyväisyydessä

Organisaation tärkein tehtävä on arvon luominen asiakkaille. Palvelun laatu eli koettu kokonaislaatu koostuu henkilökohtaisten ennakko-odotuksen ja toteutuneen koetun kokemuksen välisestä suhteesta. Näistä käytetään nimityksiä odotettu laatu ja koettu laatu. (Tirkkonen 2014.)



Kuvio 2: Koettu kokonaislaatu (Mukaillen Grönroos 2009, 105).

Kuviossa 2 odotetun laadun kuvataan muodostuvan siihen vaikuttavilla osatekijöillä, joita ovat imago, markkinaviestintä, suusanallinen viestintä sekä asiakkaan tarpeet. Koettu laatu voidaan jakaa kahteen perusulottuvuuteen sen mukaan, mitä asiakas saa ja miten hän sen saa.



Näitä nimitetään tekniseksi laaduksi ja toiminnalliseksi laaduksi. (Grönroos 2009, 105.) Kuten kuvio 2 havainnollistaa, odotettu laatu ja koettu laatu luovat koetun kokonaislaadun.

Odotetun laadun ja koetun laadun yhdistymistä voidaan kuvata erilaisilla hypoteettisilla tilanteilla. Esimerkkitalanteessa mahdollinen asiakas on voinut kuulla ystävänsä kehuvaan ostamaansa tuotetta. Tämän perusteella mahdollinen asiakas muodostaa odotetun laadun tuotteesta, joka tässä tilanteessa on positiivinen. Mahdollisen asiakkaan ostaessa odotetun laadun perusteella tuotteen, hänestä tulee asiakas. Asiakkaan käyttäessä tuotetta syntyy tekninen ja toiminnallinen laatu. Tekninen ja toiminnallinen laatu luovat asiakkaan imagon tuotteesta eli koetun laadun. Parhaimmassa tilanteessa sekä odotettu laatu että koettu laatu vastaavat toisiansa.

Asiakkaalla on omat odotuksensa palvelutilanteesta. Odotukset muodostuvat aiemmista kokemuksista, tarpeista, taustoista, markkinoinnista tai muiden kokemuksista. Palvelussa voi syntyä palvelukuiluja, jos palvelu ei vastaa asiakkaan odotuksia. Palvelun ylittäessä asiakkaan odotukset, voidaan puhua ylipalvelusta tai ylilaadusta. (Alanko, Keränen & Laaksonen 2011, 28, Parasuramanin, Zeithamlin & Berryn 1985 mukaan). Palvelun laatu voidaan määrittää hyväksi sen vastatessa asiakkaan odotuksia. Koettu laatu tuo arvoa asiakkaalle sekä luo asiakastytyvääisyyttä. Ainoastaan laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus eivät luo koettua laatua, vaan myös odotetun ja koetun laadun välissä oleva kuilu (Grönroos 2015, 105).

Palvelun laatua voidaan mitata erilaisten menetelmien avulla. Näitä menetelmiä ovat muun muassa Net Promoter Score, SERVQUAL ja asiakastytyvääisyyskyselyt. SERVQUAL on käytettyin menetelmä palvelun laadun mittaamiseen. Net Promoter Score:n avulla selvitetään asiakkaiden palvelun suosittelun todennäköisyyttä. Tärkeintä palvelun mittaamisessa ja kehittämisessä on negatiivisten kuilujen löytäminen, jotka syntyvät lupauksen ja todellisuuden välille. (Tirkkonen 2014).

#### 4.2 Jäsentytyvääisyyden mittaaminen

Asiakastytyvääisyyttä on mahdollista seurata spontaanin palautteen, tyytyväisyystutkimuksen sekä suosittelumäärän perusteella. Palautekanavia tulee olla useita, jotta asiakkaan on mahdollisimman helppo antaa palautetta. Tyytyväisyystutkimukset kohdistetaan nykyiseen asiakaskuntaan. (Bergström & Leppänen 2018, 378 - 379.)

Tyytyväisyystutkimuksien mittauskohteet ovat kokonaistyytyväisyys ja tyytyväisyys mitattavan kohteen eri osa-alueisiin. Osa-alueita voivat olla esimerkiksi laatu, asiakaspalvelu, hinnoittelu ja tuoteryhmät. Tutkimuksen kautta saadaan selville asiakkaan tyytyväisyyden aste. Tyytyväisyyden asteen selvittämisen jälkeen asiakkaat on mahdollista luokitella tyytyväisyyden mukaan tyytyväisyysasteikolle. (Bergström & Leppänen 2018, 378 - 379.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksella voi olla neljä erilaista päätavoitetta. Yhtenä tavoitteena on selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiat yrityksen toiminnassa. Toinen tavoite on selvittää nykyhetken asiakastyytyväisyyden taso ja yrityksen suoriutuminen tyytyväisyyden tuottamisesta. Kolmas tavoite on asiakastyytyväisyystutkimuksien avulla pyrkiä kehittämään toimintaehdotuksia yrityksen asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Neljäs tavoite on asiakastyytyväisyyden kehityksen seuranta. (Ylikoski 1999, 155 - 156.)

Asiakastyytyväisyyden kehittymistä tutkitaan mittareilla, joiden avulla nähdään asiakastyytyväisyyden suunnan kehitys ja toimenpiteiden toimivuus. (Ylikoski 1999, 155 - 156.) Asiakastyytyväisyyden seurannan tulee olla jatkuvaa. Näin voidaan nähdä tyytyväisyyden kehityskaari ja vaikuttaa näin ollen tuotteisiin ja palvelutapoihin. Lisäksi asiakastyytyväisyyttä tulee mitata luotettavilla mittareilla ja toistaa samoilla mittareilla riittävän usein, jotta tuloksia on mahdollista vertailla. (Bergström & Leppänen 2018, 378 - 379.)

## 5 Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsentyytyväisyys- ja kehittämiskysely

Kvantitatiivinen tutkimus on määrällinen tutkimus, jonka avulla voidaan selvittää lukumääriin sekä prosentteihin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivisen tutkimuksen kautta voidaan vastata kysymyksiin ”Miksi?”, ”Miten?” ja ”Millainen?”. Ilmiötä pyritään ymmärtämään jo olemassa olevan tiedon pohjalta. (Heikkilä 2014, 5.) Kvantitatiivista tutkimusta varten tulee olla teorioita tai malleja ilmiöstä, jota tutkitaan (Kananen 2012, 31).

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimuksen kautta pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa asiaa. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan käyttää esimerkiksi toiminnan kehittämisessä. (Heikkilä 2014, 8.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään lauseita ja sanoja, kun taas määrällinen tutkimus perustuu yleistyksiin (Kananen 2012, 29 - 30). Tutkimuksessa on mahdollista käyttää sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Tällaisissa tutkimuksissa menetelmillä pyritään usein täydentämään toisiaan (Heikkilä 2014, 6).

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista tutkimusotetta. Menetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kyselyä, joka sisälsi kvantitatiivisia suljettuja kysymyksiä ja kvalitatiivisia avoimia kysymyksiä. Kyselylomakkeen kautta pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymyksiin: ”Kuinka tyytyväisiä Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenet ovat yhdistyksen toimintaan?” ja ”Miten Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toimintaa voitaisiin kehittää?”. Kvalitatiiviset kysymykset olivat kvantitatiivisten kysymyksien täydentämiseksi ja niiden avulla annettiin vastaajilla mahdollisuus luoda kehittämis ehdotuksia Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toimintaa koskien.

## 5.1 Kyselylomake tutkimusmenetelmänä

Kysely on yksi yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa eniten käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä. Kyselyn avulla on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto suurelta määrältä ihmisiä. Tämä ominaisuus tekee kyselystä nopean ja tehokkaan menetelmän. Kysely on hyvä tiedonkeruumenetelmä aiheiden ja ilmiöiden tutkimiseen, joista on tarpeeksi aiempaa tietoa. Kyselytutkimuksen toteuttamiseen voidaan käyttää lähetettäviä kyselylomakkeita, internetissä täytettäviä kyselyitä ja puhelimessa tai kasvokkain tehtäviä kyselyitä. Puhelimesta ja kasvokkain tehtävissä kyselyissä lomakkeen voi täyttää haastattelija vastaajan vastauksiin perustuen. (Ojasalo ym. 2009, 108 - 109.)

Ojasalon ym. (2009, 109 - 110) mukaan kyselytutkimuksen suunnittelun alussa on tärkeää määrittää tutkimuksen tavoitteet. Tavoitteiden kautta on mahdollista määrittää mittauksen kohteet eli havaintoyksiköt. Havaintoyksiköiden määrittämisen jälkeen tulee valita, kuinka monesta havaintoyksiköstä kerätään tietoa. Perusjoukko muodostuu kaikista havaintoyksiköistä, kun taas satunnaisesti valitussa otoksessa keskitetään tutkimus vain osaan perusjoukosta. Satunnaisesti valitussa otoksessa tehdään tilastollisella päättelyllä kyselyn tuloksista päätelmiä koko perusjoukosta.

Kyselylomakkeen suunnitteluun ja toteuttamiseen on olemassa erilaisia käytännön ohjeita. Lomaketta suunnitellessa tulee kyselyyn sisällyttää vain sellaisia kysymyksiä, joita tarvitaan saavuttamaan työn tavoitteet. Lomakkeen tulisi olla vastaajalle sopivan pituinen. Hyvä lomakkeen pituus on korkeintaan 15 - 20 minuuttia. Lisäksi on tärkeää, että kyselylomake on selkeä ja samalla tavalla ymmärrettävissä kaikille vastaajille, eli standardoitu. Standardoidussa kyselyssä myös kysymysten pituus tulee olla kohtuullisen mittainen ja kysymykset mahdollisimman tarkkoja. Avointen kysymysten liittäminen kyselyyn vaatii usein painavan syyn, sillä vastaajat eivät välttämättä vastaa niihin tai vastaukset eivät ole tutkijalle hyödyllisiä. Kyselylomake tulee testata ennen sen levittämistä. Testauksen kautta on mahdollista tehdä vielä muutoksia tai täydennyksiä kyselyyn. (Ojasalo ym. 2009, 115 - 117.)

Saatekirje on tärkeä osa kyselytutkimusta sen onnistumisen kannalta. Sen kautta vastaaja saa tärkeää taustatietoa tutkimuksesta. Saatekirje herättää myös vastaajissa luottamusta sekä vastausmotivaatiota. Ensimmäisessä kyselykierroksen saatekirjeen olisi hyvä sisältää seuraavat asiat: kuvaus kyselystä tai tutkimuksesta, tekijän ja teettäjän nimet, kohderyhmän, tarpeellisuuden perustelun, maininnan tutkimustulosten käytöstä ja vastaajien anonymiteetistä, motivoivan maininnan vastausten tarpeellisuudesta, palautuspäivämäärän, kiitokset sekä tekijät ja teettäjän nimet ja allekirjoitukset. Muistutuskierroksella saatekirjeen olisi hyvä sisältää tutkimuksen tekijän ja teettäjän, edellisen lähetyksen ajankohdan, syyn muistutusviestiin, maininnan kyselyyn vastanneille, vetoomuksen kyselyn onnistumisesta, palautuspäivämäärän,

tekijän ja teettäjän nimet, allekirjoitukset sekä mahdolliset suosittelijat. (Ojasalo ym. 2009, 117 - 119.)

Kyselyn heikkous on tuotetun tiedon pinnallisuus. Pinnallisuus tulee kyselyssä esille vaikeutena arvioida vastaajien kyselyyn suhtautumisen vakavuutta tai vastausvaihtoehtojen onnistuneisuutta vastaajien näkökulmasta. Kyselyn kautta on myös hankalaa selvittää vastaajien tietämystä tai perehtyneisyyttä kyselyn aiheeseen. (Ojasalo ym. 2009, 108.)

## 5.2 Kyselylomakkeen laadinta

Opinnäytetyössä käytettiin tiedonkeruumenetelmänä kyselyä sen mahdollistaman laajan otoksen vuoksi. Yhdistykselle oli tärkeää saada tietoa mahdollisimman monelta jäseneltä, joten kysely oli paras menetelmä tähän tarkoitukseen. Kysely koostui kvantitatiivisista suljetuista kysymyksistä ja kvalitatiivista avoimista kysymyksistä. Kyselyn kautta haluttiin saada määrällisiä vastauksia koskien tyytyväisyyttä ja laadullisia vastauksia koskien kehittämisehdotuksia. Tutkimuksen havaintoyksiköiksi valittiin yhdistyksen jäsenet ja otannaksi perusjoukko, eli kaikki yhdistyksen jäsenet. Otannaksi valikoitui perusjoukko, sillä kyselyn kautta haluttiin saada mahdollisimman kattava kuva mahdollisimman monen jäsenen tyytyväisyydestä. Kysely toteutettiin sähköisenä kyselylomakkeena, joka lähetettiin kaikkien Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenten sähköposteihin. Kyselylomake täytettiin NettiKysely.fi -sivuston kyselylomakkeella anonymisti ja se oli auki vastaajille 29.4. – 8.5.2020. Vastaajien pääsy kyselyyn rajattiin yhteen kertaan asettamalla eväste selainistuin tunnukseseen.

Kyselylomakkeen sisältö suunniteltiin ottaen huomioon teoreettinen viitekehys sekä Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toiminnanjohtajan ajatukset ja näkökulmat. Kyselyssä oli yhteensä 21 kysymystä, jotka jaettiin neljälle sivulle aihealueittain. Aihealueita olivat Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toiminta ja tapahtumat, viestintä ja tiedottaminen, jäsenyys sekä Järvenpään keskustan elävyys ja viihtyisyys. Aihealueet jaettiin Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toiminnan eri osa-alueisiin, sillä se mahdollisti jäsenten tyytyväisyyden tutkimisen syvemmin. Lomakkeesta pyrittiin tekemään selkeä ja kysymyksistä ymmärrettävät, jotta kysely olisi mahdollisimman standardoitu. Kyselylomake testattiin ennen sen käyttöönottoa noin 4 ihmisellä sekä käytiin läpi Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toiminnanjohtajan kanssa. Tämän lisäksi kyselylomakkeen testasi myös tämän opinnäytetyön tutkija. Näiden testauksien myötä kyselylomakkeeseen tehtiin pieniä muutoksia ja täydennettiin kysymyksiä.

Kyselylomakkeen saatekirjeestä pyrittiin tekemään vastaajissa luottamusta herättävä ja tuttavallinen, sillä näitä kyseisiä asioita yhdistys painottaa myös muussa toiminnassaan. Tämän vuoksi saatekirjeen suunnitteli yhdistyksen toiminnanjohtaja. Saatekirjeeseen sisällytettiin tarpeelliset asiat kirjallisuuden pohjalta ja mitkä koettiin myös vastaajien kannalta olennaisiksi. Saatekirje lähetettiin Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen sähköpostista, sillä vastaajat oli helpoin tavoittaa sähköpostin kautta. Tutun sähköpostiosoitteen kautta vastaajissa pyrittiin

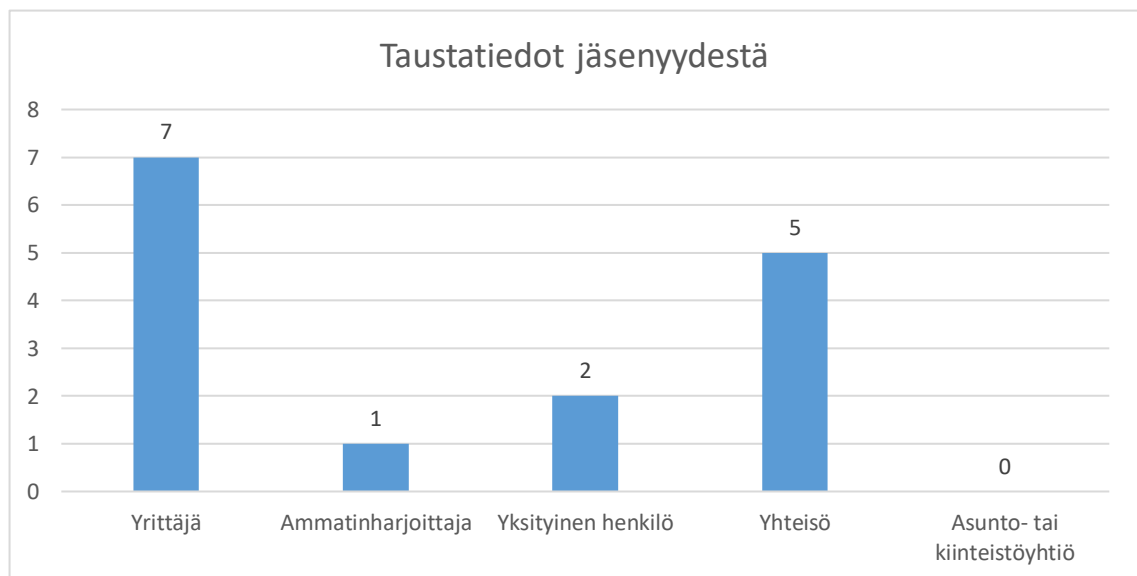
herättämään myös luottamusta ja asiantuntijuutta sekä osoittamaan yhdistyksen kiinnostusta jäseniään kohtaan. Jäsenille lähetettiin kyselystä muistutuskirje saatekirjeen lisäksi sähköpostin kautta 6.5.2020. eli noin kaksi päivää ennen kyselyn sulkeutumista.

## 6 Jäsenyytyväisyys- ja kehittämiskyselyn tulokset

Kyselylomake lähetettiin 80 Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenelle, joista 15 jäsentä vastasi kyselyyn. Vastausprosentti kyselyyn oli 19 %. Kyseessä oli ensimmäinen yhdistyksen jäsenille kohdistettu kysely koskien jäsenyytyväisyyttä.

### 6.1 Jäsenyyden taustatiedot

Kyselylomake aloitettiin helpoilla kysymyksillä liittyen jäsenyyden taustatietoihin. Jäsenyyden taustatietojen avulla selvitettiin, millaisista taustoista yhdistyksen jäsenet ovat. Taustatiedot antavat yleiskuvaa vastaajista ja niiden kautta voi nousta esille eri vastaajaryhmien aktiivisuus yhdistyksen kehittämistä kohtaan. Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistys on määritellyt jäsenistönsä viiteen eri ryhmään - yrittäjiin, ammatinharjoittajiin, yksityisiin henkilöihin, yhteisöihin sekä asunto- ja kiinteistöyhtiöihin.

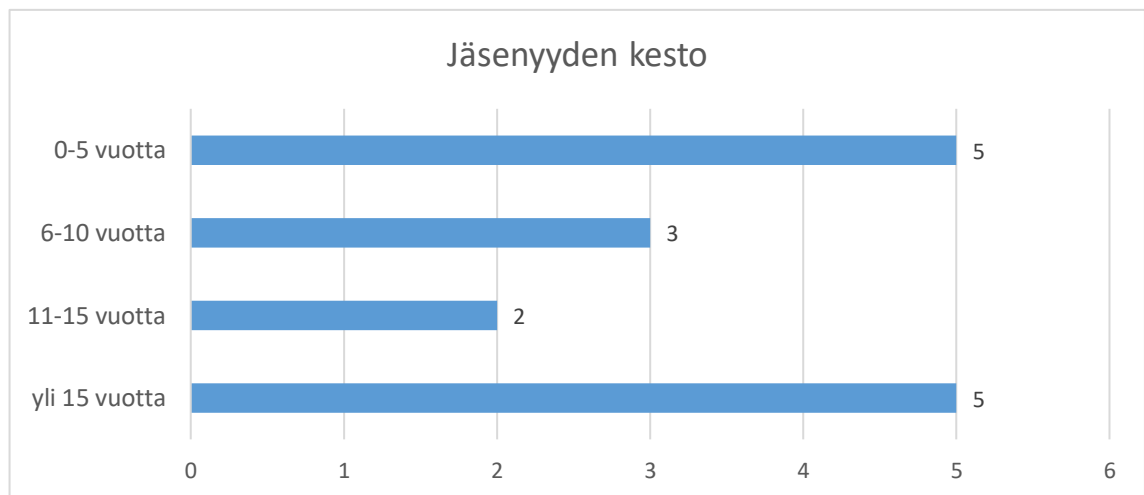


Kuvio 3: Taustatiedot jäsenyydestä (n=15)

Kuvio 3 osoittaa vastaajista 7 olleen yrittäjiä. Yrittäjiä oli näin ollen kyselyyn vastanneista eniten. Yhteisöjä oli vastaajista yrittäjien jälkeen toiseksi eniten eli 5. Vastaajista kukaan ei ollut asunto- tai kiinteistöyhtiö. Kuvio 3 perusteella voidaan päätellä, että yrittäjien ja yhteisö-

söjen osallistuminen kyselyyn oli yhdistyksessä aktiivisinta. Asunto- tai kiinteistöyhtiöiden osallistuminen kyselyyn oli vähiten aktiivista.

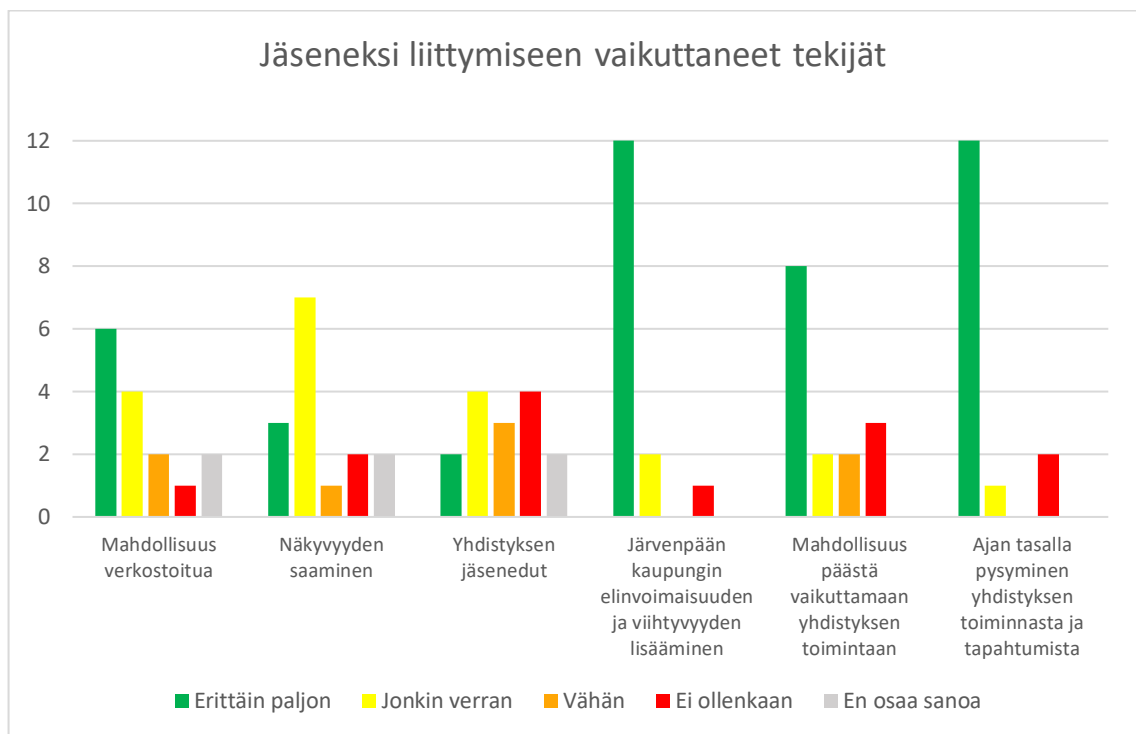
Vastaajilta toisena kysymyksenä kysyttiin heidän jäsenyytensä kesto. Jäsenyyden keston luokittelun kautta haluttiin saada tietoa jäsenten suhteesta yhdistykseen. Jäsenyyden keston perusteella voidaan saada kokonaiskuva yhdistyksen aktiivisista jäsenistä.



Kuvio 4: Jäsenyyden kesto (n=15)

Kuviosta 4 voidaan nähdä vastausten jakautumisen kahteen ääripäähän. Vastaajista 5 on ollut jäsenenä 0-5 vuotta. Yli 15 vuotta yhdistyksen jäsenenä olleita oli vastaajista myös 5. Kuvion 4 mukaan voidaan päätellä yhdistyksessä olevan yhtä lailla sekä pitkäaikaisia jäseniä, että uusia jäseniä. Tämä on hyvä asia yhdistyksen kannalta, sillä sekä pitkäaikaiset että uudet jäsenet ovat hyödyllisiä yhdistyksen kehittämisen näkökulmasta. Jäsenyyden pitkäkestoisuuden voidaan ajatella myös merkitsevän jäsenten tyytyväisyyttä yhdistyksen toimintaan, sillä tyytymättömät jäsenet harvoin haluavat olla toiminnassa mukana pitkään.

Seuraava kysymys käsitteli vastaajien syitä yhdistykseen liittymiselle. Yhdistyksen kehittämisen kannalta on tärkeää tietää, minkä vuoksi jäsenet halusivat olla juuri kyseisen yhdistyksen jäseniä. Vastauksia voidaan hyödyntää myös jäsenhankinnan kehittämisessä. Vastaajille esitettiin kysymyksessä mahdollisia tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet jäseneksi liittymiseen. Eri tekijöitä on tuotu teoreettisesta viitekehyksestä ja sovellettu yhdistyksen toimintaa vastaaviksi. Vastaajat ovat vastanneet kysymykseen sen mukaan, kuinka paljon he kokevat väittämän vaikuttaneen heidän liittymiseensä yhdistyksen jäseneksi.

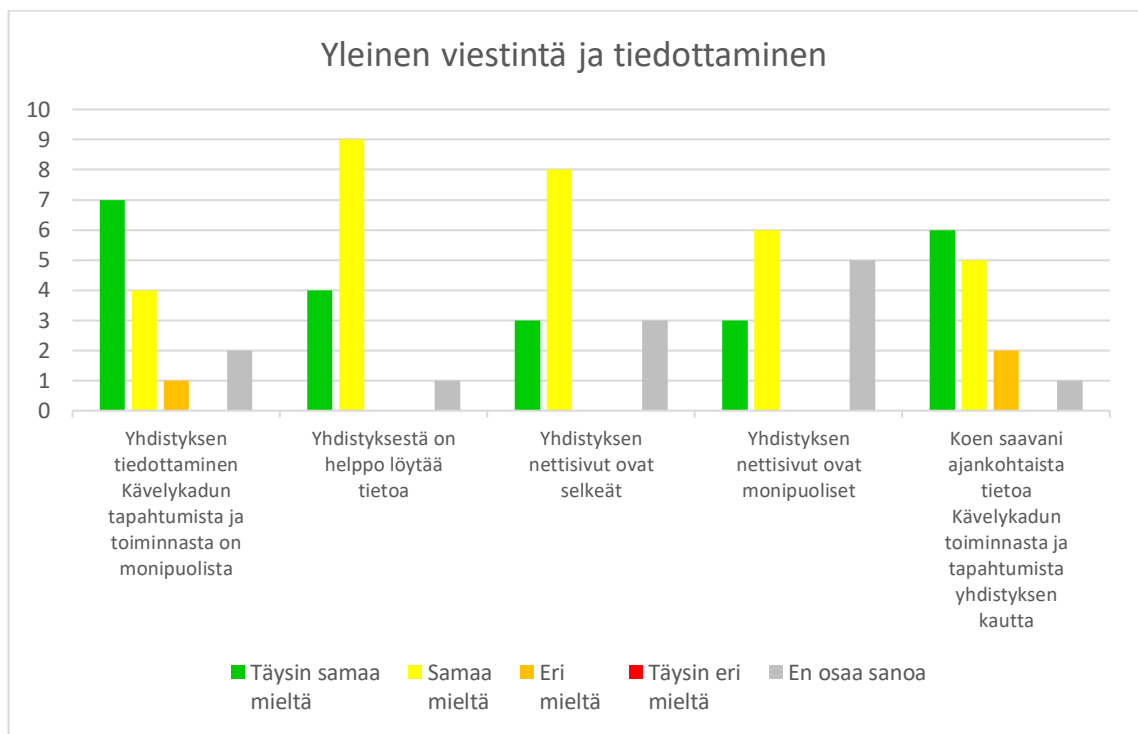


Kuvio 5: Jäseneksi liittymiseen vaikuttaneet tekijät (n=15)

Kuvion 5 mukaan vastaajista 12 koki sekä kaupungin elinvoimaisuuden lisäämisen että ajan tasalla pysymisen yhdistyksen toiminnasta ja tapahtumista vaikuttaneen erittäin paljon heidän päätökseensä liittyä yhdistyksen jäseneksi. Kuviosta 5 näkyy myös, että mahdollisuus päästä vaikuttamaan yhdistyksen toimintaan vaikutti vastaajista 8 mielestä erittäin paljon yhdistyksen jäseneksi liittymisessä. Vähiten merkitystä jäseneksi liittymiseen oli yhdistyksen jäseneduilla. Vastaajista 4 koki, ettei jäseneduilla ollut ollenkaan merkitystä yhdistyksen jäseneksi liittymisessä. Kuviosta 5 voidaan päätellä, että Järvenpään kaupungin elinvoimaisuuden ja viihtyvyyden lisääminen sekä mahdollisuus päästä vaikuttamaan yhdistyksen toimintaan ovat olleet suurimpia syitä liittyä yhdistyksen jäseneksi.

## 6.2 Yleinen viestintä ja tiedottaminen

Viestintä ja tiedottaminen ovat osa Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toimintaa. Tässä kyselyn kohdassa haluttiin saada tietoa yhdistyksen yleisen tiedottamisen monipuolisuudesta, tiedon löytämisen helppoudesta, nettisivujen selkeydestä ja monipuolisuudesta sekä viestinnän ja tiedottamisen ajankohtaisuudesta. Yhdistyksen yleisestä viestinnästä ja tiedottamisesta kerrottiin vastaajille väittämiä, joihin heidän piti valita sopivin väittämää kuvaava vastausvaihtoehto.

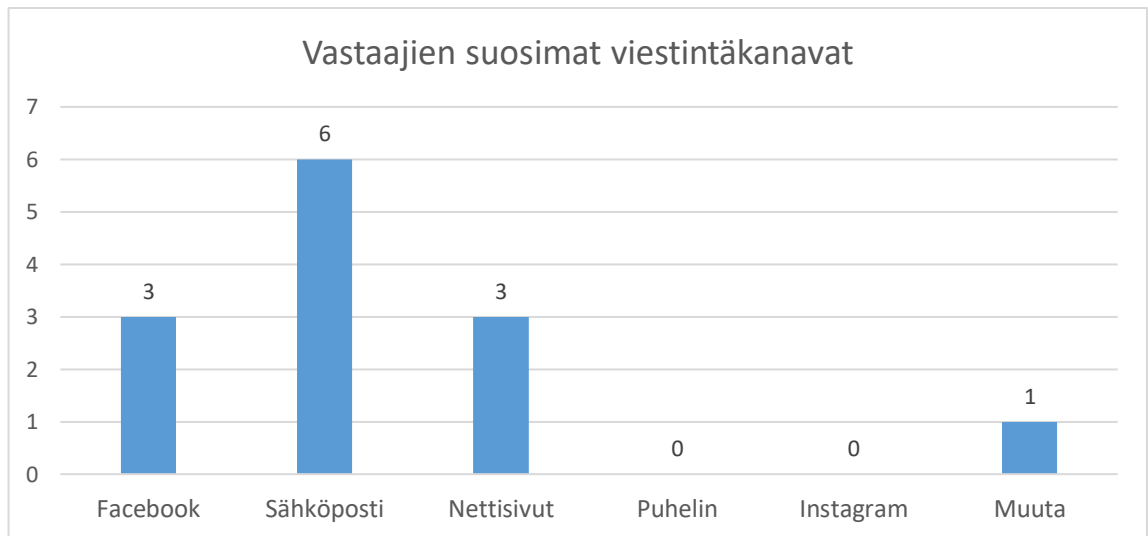


Kuvio 6: Yleinen viestintä ja tiedottaminen (n=14)

Kuviosta 6 näkyy, että vastaajista 7 koki olevansa täysin samaa mieltä yhdistyksen Kävelystadun tapahtumien ja toiminnan tiedottamisen monipuolisuudesta. Eri mieltä Kävelystadun tapahtumien ja toiminnan tiedottamisen monipuolisuudesta oli 1 vastaaja. Vastaajista 9 oli samaa mieltä väittämän ”Yhdistyksestä on helppo löytää tietoa” kanssa. Kuten kuviossa 6 näkyy, 8 vastaajaa oli nettisivujen selkeyden suhteen samaa mieltä. Yhdistyksen nettisivujen monipuolisuudesta samaa mieltä oli 6 vastaajaa. Väittämän ”Koen saavani ajankohtaista tietoa Kävelystadun toiminnasta ja tapahtumista yhdistyksen kautta” suhteen eri mieltä oli vastaajista 2. Kuvion 6 mukaan vastaajat kokivat yhdistyksen nettisivut selkeiksi ja monipuolisiksi. Myös tiedon löytäminen yhdistyksestä koettiin helpoksi. Vastaajista osa kuitenkin haluaisi Kävelystadun toiminnan ja tapahtumien tiedottamisen olevan vielä entistä ajankohtaisempaa.

Seuraava kysymys käsittelee yhdistyksen viestintäkanavia. Eri viestintäkanavat ovat tärkeitä yhdistyksen tiedon jakamisen kannalta. Tämän vuoksi vastaajilta haluttiin saada tietää heidän suosimansa kanava yhdistyksen viestintää ja tiedottamista koskien. Vastaajille annettiin myös vaihtoehto vastata avoimeen kysymykseen, jos sopivaa viestintäkanavaa ei ollut valittavana valmiiksi annetuissa vaihtoehdoissa.





Kuvio 7: Vastaajien suosimat viestintäkanavat (n=13)

Kuvio 7 osoittaa, että vastaajista 6 suosii sähköpostia yhdistyksen viestintäkanavana. Näin ollen sähköposti koettiin yhdistyksen parhaaksi viestintäkanavaksi. Vastaajista 3 suosi Facebookia ja 3 nettisivuja, eli molemmat koettiin yhtä suosituiksi. Puhelinta tai Instagramia viestintäkanavana ei suosinut vastaajista kukaan. 1 vastaaja suosi muuta kanavaa kuin kuviossa 7 valmiiksi esitettyjä. Kyseisen vastaajan mielestä suora yhteydenotto olisi paras viestintäkanava. Kuviosta 7 voidaan päätellä, että tarvetta moderneille viestintäkanaville ei ole, vaan jäsenet suosivat henkilökohtaista viestintää sähköpostin kautta.

Seuraava kysymys käsittelee vastaajien tyytyväisyyttä yhdistyksen viestintään ja tiedottamiseen. Viestintä on osa yhdistyksen toimintaa, joten vastaajien tyytyväisyydellä viestintään ja tiedottamiseen on vaikutus myös jäsenten kokonaistyytyväisyyteen.



Kuvio 8: Tyytyväisyys viestintään ja tiedottamiseen (n=13)

Kuvion 8 mukaan yhteensä 10 vastaajaa koki olevansa joko erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen yhdistyksen viestintään ja tiedottamiseen. 1 vastaajista koki olevansa tyytymätön ja 2 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään yhdistyksen viestinnästä ja tiedottamisesta. Kuvios-  
ta 8 voidaan päätellä suurimman osan vastaajista olevan tyytyväisiä yhdistyksen viestintään ja tiedottamiseen.

Yhdistyksen tiedotus painottuu tällä hetkellä yhdistyksen oman ajankohtaisen toiminnan tiedottamiseen. Tämän kysymyksen avulla haluttiin selvittää jäsenten kokemaa tarpeellisuutta saada yhdistyksen toiminnan lisäksi ajankohtaista tietoa Järvenpään kaupungista.

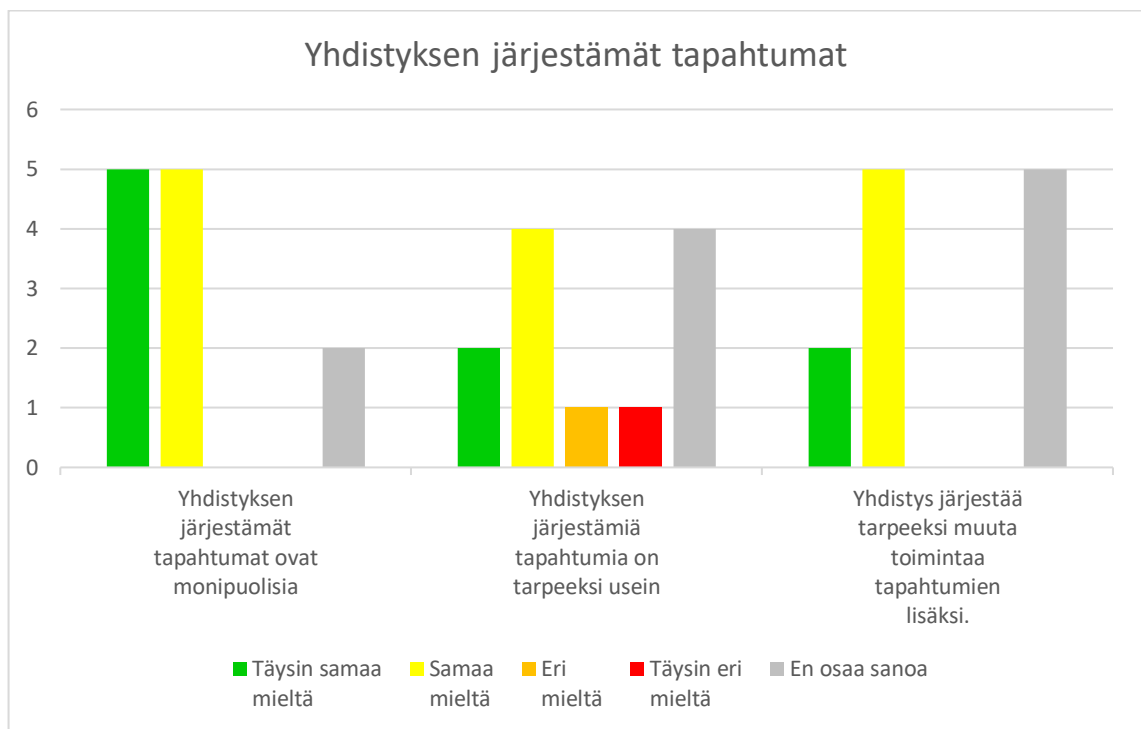


Kuvio 9: Tarpeellisuus saada tietoa Järvenpään kaupungin ajankohtaisista asioista yhdistyksen kautta (n=13)

Kuten kuvio 9 osoittaa, vastaajista 10 koki tarpeelliseksi saada tietoa Järvenpään kaupungin ajankohtaisista asioista yhdistyksen kautta. 1 vastaaja koki tiedottamisen tarpeettomaksi. Näin ollen Järvenpään kaupungin ajankohtaisten asioiden tiedottaminen yhdistyksen kautta on vastaajien näkökulmasta tarpeellista.

### 6.3 Tapahtumat

Tapahtumat ovat tärkeä osa Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen järjestämää toimintaa. Seuraavien väittämien kautta haluttiin selvittää jäsenten tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä koskien yhdistyksen järjestämiä tapahtumia. Vastaajille esitettiin väitteitä liittyen yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin ja toimintaan. Vastaajat valitsivat parhaiten väittämää kuvaavan vastausvaihtoehdon.



Kuvio 10: Yhdistyksen järjestämät tapahtumat (n=12)

Kuvio 9 osoittaa, että yhdistyksen järjestämät tapahtumat koettiin vastaajien mielestä monipuolisiksi. 5 vastaajaa koki olevansa tapahtumien monipuolisuudesta täysin samaa mieltä ja 5 vastaajaa samaa mieltä. ”Yhdistyksen järjestämiä tapahtumia on tarpeeksi usein” väittämän kohdalla 2 vastaajaa koki olevansa eri mieltä tai täysin eri mieltä. Vastaajista 5 koki olevansa samaa mieltä väittämästä, jonka mukaan yhdistys järjestää tarpeeksi muuta toimintaa tapahtumien lisäksi. Vastaukset kertovat, että yhdistyksen järjestämät tapahtumat koetaan monipuolisiksi ja yhdistyksen koetaan järjestävän tarpeeksi muuta toimintaa tapahtumien lisäksi. Osa vastaajista haluaisi kuitenkin, että tapahtumia järjestettäisiin useammin.

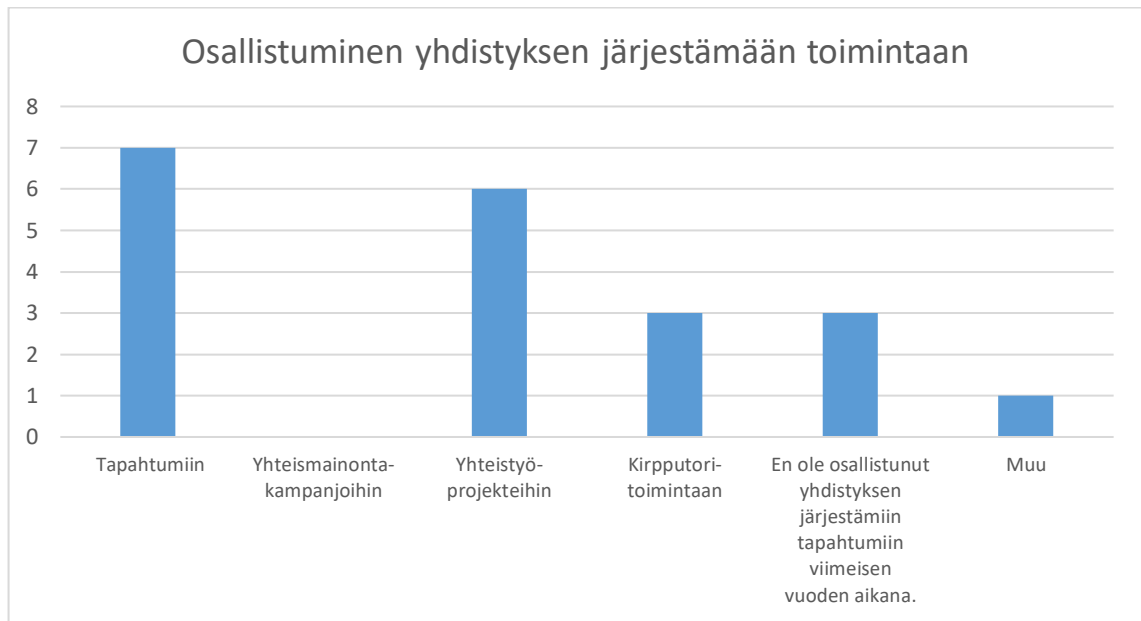
Seuraavassa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin. Tapahtumat ovat osa yhdistyksen toimintaa, joten tyytyväisyydellä tapahtumiin on vaikutusta kokonaistyytyväisyyteen.



Kuvio 11: Tyytyväisyys yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin (n=12)

Kuten kuvio 11 osoittaa, suurin osa vastaajista koki olevansa tyytyväinen yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin. Vastaajista yhteensä 10 koki olevansa joko erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin. 2 vastaajaa ei osannut sanoa tyytyväisyydestään koskien tapahtumia.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajilta haluttiin saada tietää heidän osallistumisensa yhdistyksen järjestämään toimintaan viimeisen vuoden aikana. Kysymyksellä selvitettiin vastaajien aktiivisuutta yhdistyksen toiminnassa sekä eri toimintojen suosiota. Vastaajat pystyivät valita vastausvaihtoehdoista yhden tai useamman vaihtoehdon.



Kuvio 12: Osallistuminen yhdistyksen järjestämään toimintaan (n=12)

Kuviosta 12 voidaan nähdä 7 vastaajan osallistuneen yhdistyksen järjestämiin toimintaan viimeisen vuoden aikana. Kuvion 12 mukaan tapahtumat ovat näin ollen vastaajien keskuudessa suosituin yhdistyksen järjestämä toiminta. 6 vastaajaa oli osallistunut yhteistyöprojekteihin, mikä osoittaa myös yhteistyöprojektit suosituksi yhdistyksen toiminnassa. 1 vastaaja vastasi kyselyyn vastausvaihtoehdon ”Muu” ja kertoi osallistuvansa kaikkiin yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin.

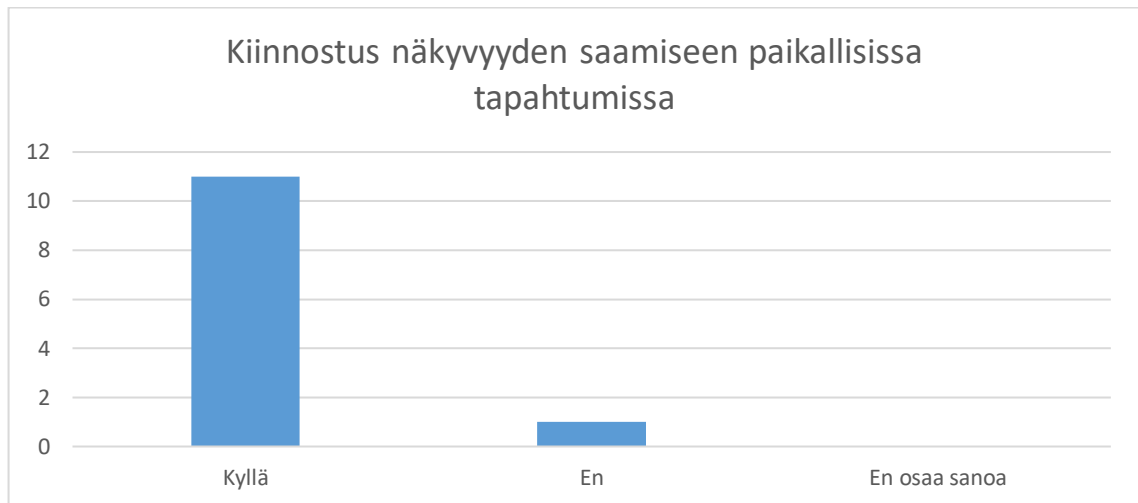
Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä yhdistyksen järjestämään muuhun toimintaan tapahtumien lisäksi. Myös muu toiminta on osa yhdistyksen toimintaa tapahtumien lisäksi, eli sillä on vaikutusta kokonaistyytyväisyyteen.



Kuvio 13: Tyytyväisyys yhdistyksen järjestämään muuhun toimintaan tapahtumien lisäksi (n=12)

Kuvion 13 mukaan 5 vastaajaa koki olevansa erittäin tyytyväinen yhdistyksen järjestämään muuhun toimintaan tapahtumien lisäksi. Kuvioista 13 voidaan nähdä, että 4 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään tyytyväisyydestä muuhun toimintaan. Tämä voi kuvastaa vastaajien tietämättömyyttä muusta yhdistyksen toiminnasta tai siitä, etteivät he ole olleet osallisena yhdistyksen järjestämässä toiminnassa tapahtumien lisäksi.

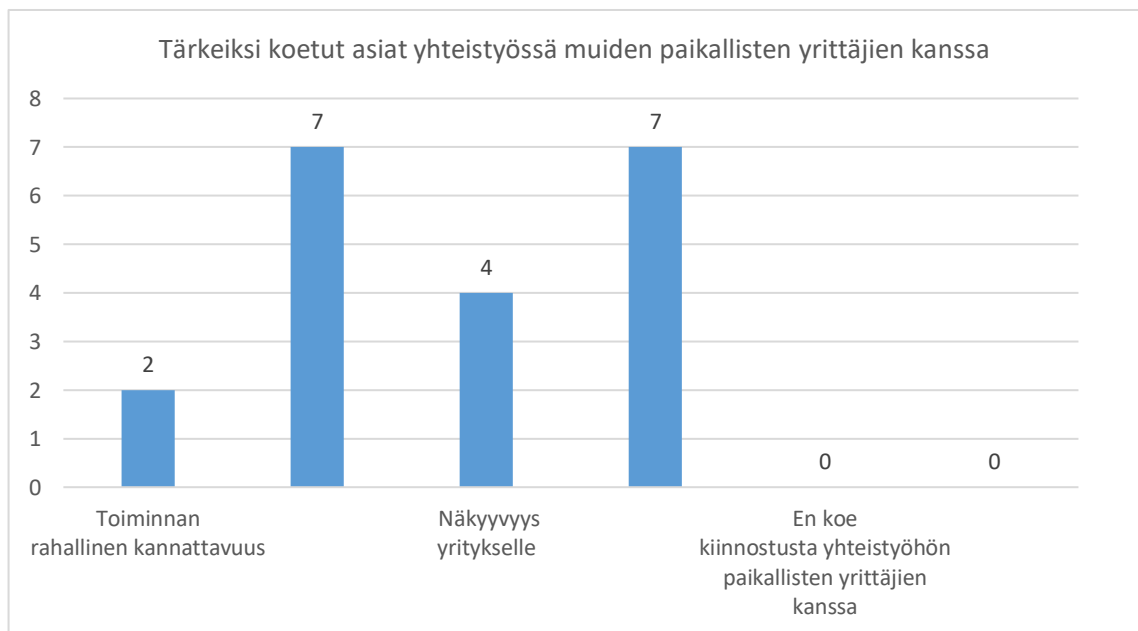
Seuraavassa kysymyksessä vastaajilta haluttiin tietää heidän kokemastaan kiinnostuksesta näkyvyyden saamiseen paikallisten tapahtumien kautta. Kysymys koskee yhdistyksen toiminnan kehittämisideaa, johon yhdistys koki tärkeäksi saada jäsenten eli vastaajien mielipide. Tässä kysymyksessä voi yhdistyä kaksi kysymystä toisiinsa riippuen vastaajan vastausvaihtoehdosta. Vastausvaihtoehdon ollessa kielteinen, vastaajalta pyritään saamaan tarkennusta vastaukseensa. Tätä kautta halutaan selvittää, miksi vastaaja ei ole kiinnostunut näkyvyydestä tapahtumien kautta.



Kuvio 14: Kiinnostus näkyvyyden saamiseen paikallisissa tapahtumissa (n=12)

Kuten kuviosta 14 näkyy, 11 vastaajaa oli kiinnostunut saamaan näkyvyyttä paikallisten tapahtumien kautta. 1 vastaaja koki, ettei hän ole kiinnostunut näkyvyydestä. Tämä vastaaja perusteli vastauksensa sillä, ettei hän koe hyötyvänsä siitä tarpeeksi. Kuviosta 14 voidaan päätellä vastaajien olevan kiinnostuneita saamaan näkyvyyttä paikallisten tapahtumien kautta.

Seuraava kysymys käsittelee vastaajien tärkeiksi kokemia asioita yhteistyössä muiden paikallisten yrittäjien kanssa. Kysymys perustuu yhdistyksen haluun kehittää toimintaansa yhteistyön saralla. Kysymykseen oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto.

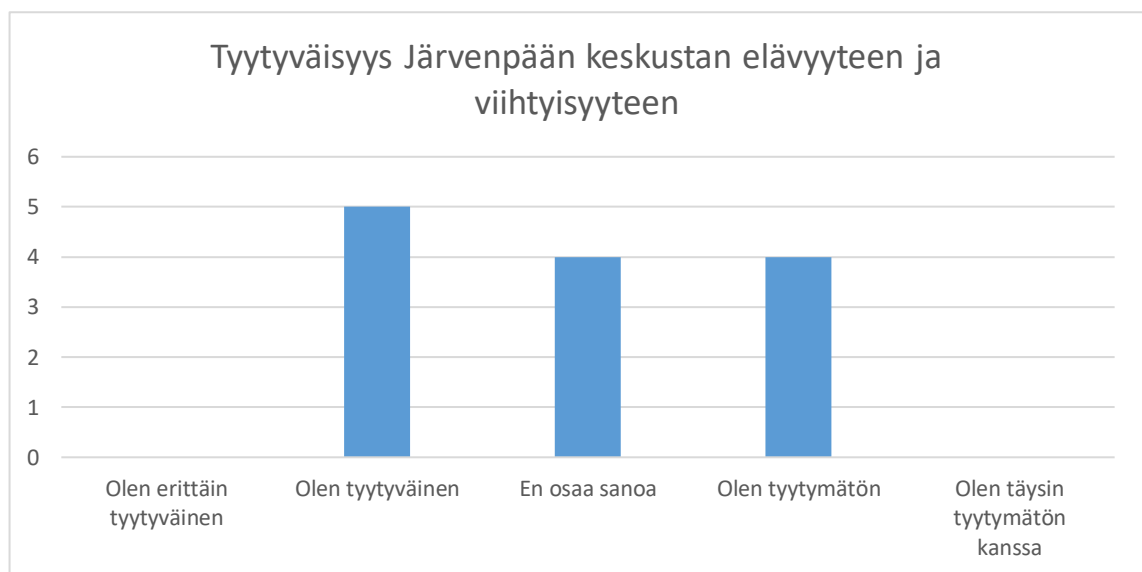


Kuvio 15: Tärkeiksi koetut asiat yhteistyössä muiden paikallisten yrittäjien kanssa (n=12)



Kuviosta 15 voidaan päätellä verkostoitumisen ja yhteisöllisyyden kasvattamisen olevat tärkeimmiksi koetut asiat yhteistyössä muiden paikallisten yrittäjien kanssa. Kummassakin vaihtoehdossa vastaajia oli 7. Näkyvyyden yritykselleen koki tärkeäksi 4 vastaajaa. Kukaan vastaajista ei kokenut, ettei yhteistyöhön olisi kiinnostusta. Myöskään rahallista kannattavuutta ei koettu yhteistyössä kovin tärkeäksi tekijäksi.

Seuraavan kysymyksen kautta haluttiin selvittää jäsenten tyytyväisyyttä Järvenpään keskustan elävyyteen ja viihtyisyyteen. Järvenpään kaupungin elävyyden ja viihtyisyyden ylläpito on yksi yhdistyksen toiminnan osa-alueista.

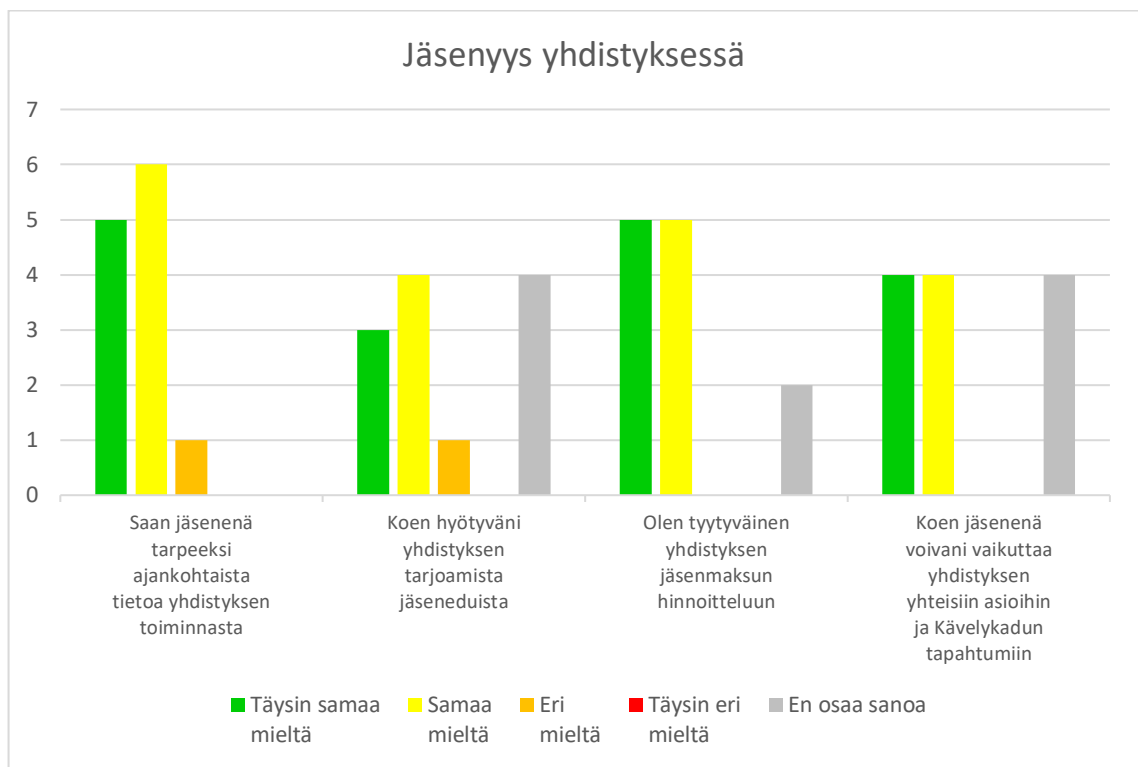


Kuvio 16: Tyytyväisyys Järvenpään keskustan elävyyteen ja viihtyisyyteen (n=12)

Kuviosta 16 näkyy, että 5 vastaajaa kokee olevansa tyytyväisiä Järvenpään keskustan elävyyteen ja viihtyisyyteen. Vastaajista 4 koki olevansa tyytymättömiä ja vastaajista 4 ei osannut sanoa, mitä mieltä he ovat keskustan elävyydestä ja viihtyisyydestä. Kuviosta 16 voidaan päätellä, että moni vastaajista on tyytymätön Järvenpään keskustan elävyyteen ja viihtyisyyteen.

#### 6.4 Jäsenyys

Kyselyn viimeinen tyytyväisyyttä mittaava osa-alue oli jäsenyys. Tämä osa-alue sisälsi kysymyksiä jäsenyyteen vaikuttavista tekijöistä. Ensimmäisen jäsenyyttä koskevan kysymyksen kautta haluttiin selvittää vastaajien tyytyväisyys jäsenten saaman tiedon ajankohtaisuuteen, jäsenetuihin, jäsenmaksuihin sekä mahdollisuuksiin vaikuttaa yhdistyksen toimintaan. Vastaajille esitettiin väitteitä liittyen yhdistyksen tapahtumiin ja toimintaan. Vastaajat valitsivat parhaiten väittämää kuvaavan vastausvaihtoehdon.



Kuvio 17: Jäsenyys yhdistyksessä (n=12)

Kuten kuviosta 17 näkyy, yhteensä 11 vastaajaa koki olevansa joko täysin samaa mieltä tai samaa mieltä ajankohtaisesta tiedottamisesta jäsenille. Vastaajista 1 koki olevansa väitteen kanssa eri mieltä. Jäseneduista koki hyötyvänsä vastaajista yhteensä 7. Vastaajista 1 koki, ettei hyödy yhdistyksen jäseneduista. Vastaajista yhteensä 12 koki olevansa joko samaa mieltä tai täysin samaa mieltä tyytyväisyydestä jäsenmaksun hinnoitteluun sekä mahdollisuudesta vaikuttaa yhdistyksen kautta yhteisiin asioihin.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajilta haluttiin mitata heidän tyytyväisyyttään yhdistyksen jäsenoimintaan. Yhdistyksen jäsenoiminta on yksi yhdistyksen toiminnan osa-alue, jolla on vaikutusta kokonaistyytyväisyyteen.



Kuvio 18: Tyytyväisyys yhdistyksen jäsenoimintaan (n=12)

Kuviosta 18 voidaan nähdä, että vastaajista 4 oli erittäin tyytyväisiä ja vastaajista 5 oli tyytyväisiä yhdistyksen jäsenoimintaan. Vastaajista 3 ei osannut sanoa mielipidettään jäsenoiminnasta. Kukaan vastaajista ei ollut tyytymätön tai täysin tyytymätön yhdistyksen jäsenoimintaan.

#### 6.5 Vastaukset avoimiin kysymyksiin

Kyselylomakkeessa oli yhteensä viisi avointa kysymystä. Kysymyksistä 4 koski kehittämis ehdotuksia ja 1 resurssien tarvetta. Avoimet kysymykset oli jaettu yhdistyksen eri toiminnan osaluokkiin. Kehittämis ehdotuksia koskevien avointen kysymysten kautta haluttiin saada vastaajien näkökulma kehittämiskohteista koskien yhdistyksen toimintaa.

Ensimmäinen avoin kysymys käsitteli yhdistyksen viestinnän ja tiedottamisen kehittämistä. Avoimeen kysymykseen vastasi 4 vastaajaa.

Kehittämis ehdotuksia yhdistyksen yleiseen viestintään ja tiedottamiseen
- Videopätkiä jäsenyrityksistä
- Uutiskirje esim. joka toinen kuukausi, jossa kaikki tapahtumat ja niihin ilmoittautuminen linkin kautta.
- Jalkautumista yrityksiin lisää
- Täydellistä osaamista

Taulukko 1: Kehittämis ehdotuksia yhdistyksen yleiseen viestintään ja tiedottamiseen

Kuten taulukko 1 osoittaa, vastaajista 2 kaipasi enemmän markkinointia yrityksistä. Näistä esimerkkeinä vastaajat mainitsivat videot jäsenyrityksistä sekä yrityksiin jalkautumisen. Vastaajista 1 koki myös uutiskirjeen tarpeellisen viestinnän ja tiedottamisen kannalta.

Toinen avoin kysymys käsitteli yhdistyksen tapahtumien ja muun toiminnan kehittämistä. Tähän avoimeen kysymykseen vastaajia oli 3.

Kehittämisehdotuksia yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin ja muuhun toimintaan
- Lisää pieniä tapahtumia
- Pirstäviä infoja esim. kivijalkamyyntiin liittyen
- Tärkeintä on muistaa keskustan elinvoimaisuuden ylläpitäminen, varsinkin Perhelän rakennusai- kana.

Taulukko 2: Kehittämisehdotuksia yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin ja muuhun toimintaan

Taulukosta 2 voidaan nähdä, että vastaajista 2 kaipasi pienimuotoisia tapahtumia tai toimintaa yhdistyksen nykyisten tapahtumien ja toiminnan lisäksi. Keskustan elinvoimaisuuden ylläpitäminen koettiin myös tärkeäksi asiaksi. Taulukko 2 osoittaa, että vastaajat eivät koe nykyisten tapahtumien tai toiminnan tarvitsevan muutosta laadun puolesta vaan enemmänkin määrällisesti.

Seuraavan avoimen kysymyksen kautta haluttiin selvittää, minkälaisille resursseille vastaajilla olisi tarvetta. Resurssitarpeiden määrittäminen on yhdistykselle tärkeää, sillä sitä kautta yhdistys voi mahdollisuuksien mukaan tukea jäseniään erilaisilla resursseilla. Kysymykseen vastasi 2 vastaajaa.

Resurssien tai osaamisen tarve paikallisen yhteistyön tai yhdistyksen kautta?
- Työpajoja eri tahojen kanssa
- Markkinoinnista

Taulukko 3: Resurssien tarve paikallisen yhteistyön tai yhdistyksen kautta

Vastaajat kokivat taulukon 3 mukaan resurssien tarpeen olevan enimmäkseen asiantuntemuksellista. Toinen vastaajista toivoi työpajoja eri tahojen kanssa, jonka taustalla voidaan ajatella olevan eri tahojen ammattitaitojen jakaminen. Myös toisen vastaajan mainitsema markkinointi voidaan nähdä yhtenä asiantuntemusta tarvitsevana osa-alueena.

Seuraava avoin kysymys käsitteli Järvenpään keskustan elävyyden ja viihtyisyyttä. Kysymykseen vastasi 5 vastaajaa.

Järvenpään keskustan elävyyden ja viihtyisyyden parantaminen
- Taidetta lisää
- Lisää keikkapaikkoja ja rokkibaareja
- Keskustaan pitäisi saada enemmän liikkeitä, jotta Jannella saataisiin lisää ihmisiä. Jos Jannella ei tapahdu mitään niin se on aivan kuollut.
- Ilmaiset kirpputorit ovat hyvä alku, tori pitäisi saada viihtyisämmäksi ja hakea ideoita muista kaupungeista.
- Tänäpäin on valittu vuoden kävelykaduksi Kouvolan Manski. Kannattaisi tehdä opintomatka Kouvolaan. Kuvien perusteella siellä on osattu sulkea kävelykadulta autoliikenne. Jannella autoliikenne on ajoittain vilkkaampaa kuin Mannerheimintienellä!

Taulukko 4: Järvenpään keskustan elävyyden ja viihtyisyyden parantaminen

Moni vastaaja toivoi taulukon 4 mukaan keskustaan enemmän konkreettisia paikkoja, joissa ihmiset voisivat käydä ja viettää aikaa, kuten liikkeitä ja baareja. Vastaajista 2 ehdotti myös ideoiden hakemista muista kaupungeista. Yhdistyksen järjestämät ilmaiset kirpputorit koettiin toimiviksi.

Myös yhdistyksen jäsenyyden kohdalla oli avoin kysymys koskien jäsen toiminnan kehittämistä. Kehittämis ehdotuksia jäsen toimintaan voidaan hyödyntää nykyisen toiminnan kehittämisen lisäksi myös jäsenhankinnassa. Vastaajia tähän kysymykseen oli 2.

Kehittämis ehdotuksia yhdistyksen jäsen toimintaan
- Valitettavan monet yritykset eivät tiedä ko. yhdistyksen olemassaolosta. Tähän markkinointikampanja ja lyhyt & ytimekäs sähköposti sekä jokin liittymistarjous
- Vrt. aiemmin todettuun; opintomatkalle vuoden kävelykadulle, Kouvolan Manskille ja sieltä hyvät ideat. Ei pyörää tarvitse uudelleen keksiä, kun Kouvola on noin lähellä.

Taulukko 5: Kehittämis ehdotuksia yhdistyksen jäsen toimintaan

Kuten taulukko 5 osoittaa, 1 vastaajista koki, että yhdistys tarvitsisi lisää näkyvyyttä. 1 vastaajista koki myös, että jäsen toiminnan suhteen olisi tarpeellista ottaa mallia muista kaupungeista.

## 7 Johtopäätökset

Kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta yhdistyksen jäsenten olevan tyytyväisiä yhdistyksen toimintaan. Vastauksissa on havaittavissa vaihtelevuutta koskien tyytyväisyyttä yhdistyksen eri osa-alueissa. Huomattavaa tyytymättömyyttä oli kuitenkin havaittavissa vain koskien Järvenpään kaupungin elävyyttä ja viihtyisyyttä.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä yhdistyksen viestintään ja tiedottamiseen. Myös Järvenpään kaupungin ajankohtaisten asioiden tiedottaminen koettiin vastaajien puolelta tarpeelliseksi. Vastaajista osa koki kuitenkin olevansa eri mieltä tiedottamisen ja viestinnän ajankoh-  
taisuudesta koskien Kävelykadun toimintaa ja tapahtumia. Kyselyn tuloksista voidaan todeta jäsenten olevan pääosin tyytyväisiä yhdistyksen viestintään ja tiedottamiseen. Pientä tyytymättömyyttä yhdistyksen toimintaan oli havaittavissa viestinnän ja tiedottamisen ajankohtaisuuden sekä monipuolisuuden suhteen.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin. Moni vastaaja oli myös osallistunut yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin sekä yhteistyöprojekteihin. Tapahtumia pidettiin monipuolisina ja tapahtumien lisäksi muuta toimintaa koettiin olevan tarpeeksi. Osa vastaajista oli kuitenkin eri mieltä väittämästä, jonka mukaan tapahtumia järjestetään tarpeeksi usein. Kyselyn tuloksista on pääteltävissä vastaajien olevan tyytyväisiä tapahtumien monipuolisuuteen ja muuhun toimintaan tapahtumien lisäksi. Pientä tyytymättömyyttä esiintyi kuitenkin tapahtumien määrän osalta.

Järvenpään kaupungin elävyyden ja viihtyisyyden suhteen huomattava osa vastaajista koki tyytymättömyyttä. Suurella osalla vastaajista ei ollut mielipidettä asiaa koskien. Paikallisen yhteistyön suhteen tärkeiksi asioiksi koettiin verkostoituminen ja yhteisöllisyyden kasvattamisen. Rahallinen kannattavuus sen sijaan koettiin yhteistyössä vähiten tärkeäksi asiaksi. Kyselyn tuloksista voidaan todeta vastaajien olevan melko tyytymättömiä Järvenpään kaupungin elävyyteen ja viihtyisyyteen. Yhteistyössä vastaajia eniten kiinnostavat asiat ovat verkostoituminen ja yhteisöllisyys.

Vastaajista suurin osa oli tyytyväisiä jäsenyyden eri osa-alueisiin. Vastaajat kokivat saavansa jäsenenä ajankohtaista tietoa yhdistyksen toiminnasta. Myös jäsenmaksun hinnoitteluun oltiin tyytyväisiä. Vastausten perusteella suurin osa vastaajista oli jäsenyyteensä tyytyväisiä. Tyytymättömyyttä oli kuitenkin havaittavissa yhdistyksen jäsenetujen hyödyistä sekä ajankohtaisen tiedon saamisesta jäsenenä.

Opinnäytetyön luotettavuuden eli reliabiliteetin ja validiteetin vahvistamiseksi opinnäytetyössä on kuvattu otannassa kohderyhmä, joka oli perusjoukko eli yhdistyksen kaikki jäsenet. Otantamenetelmän valinta perusteltiin sen mahdollistaman laajan otannan vuoksi. Yhdistyk-

sen kaikille jäsenille pyrittiin luomaan mahdollisuus vaikuttaa yhdistyksen toimintaan ja kehittämiseen.

Kyselyn vastausprosentti oli 19 %, mikä on luotettavuuden näkökulmasta melko alhainen. Näin ollen vastauksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäseniä. Pieneen vastausprosenttiin vaikuttavia tekijöitä on voinut olla jäsenten palautteen antamisen painottuminen suulliseen palautteeseen sekä kyselyn toteuttaminen yhdistyksessä ensimmäistä kertaa. Kyselyn alhaiseen vastausprosenttiin voi myös vaikuttaa se, etteivät kaikki yhdistyksen jäsenet ole yhtä aktiivisesti yhdistystoiminnan kehittämisessä mukana.

Luotettavuuden lisäämiseksi kyselylomakkeesta pyrittiin luomaan vastaajille mahdollisimman selkeä. Yhdistyksen toiminta oli kyselyssä jaettu neljään osaan, jotta tyytyväisyyttä oli mahdollista mitata yhdistyksen kaikista osa-alueista. Tyytyväisyyttä mittaavat osa-alueet saatiin teoreettisen viitekehyksen pohjalta ja sovellettiin yhdistyksen toimintaa koskeviksi. Kyselyssä vastaajia myös ohjeistettiin kysymyksiin vastaamisessa. Lisäksi kysely aloitettiin yksinkertaisilla kysymyksillä, jotta vastaajien kynnys vastata kyselyyn olisi mahdollisimman matala. Kvantitatiivisten suljettujen kysymysten lisäksi kyselyssä oli kvalitatiivisia avoimia kysymyksiä. Kvalitatiivisten kysymysten tarkoituksena oli tukea kvantitatiivisia kysymyksiä. Vastaajille annettiin kvalitatiivisten kysymysten avulla mahdollisuus kertoa kehittämis ehdotuksia tyytyväisyyttä mittaavissa aihealueissa.

## 8 Kehittämis ehdotukset

Avoimista kehittämis ehdotuksista nousi esille vastaajien tarve pienimuotoisiin tapahtumiin ja toimintaan yhdistyksen järjestämien suurten tapahtumien lisäksi. Pienimuotoiset tapahtumat ja toiminta voitaisiin toteuttaa esimerkiksi vain jäsenille suunnatulla toiminnalla kuten workshoppeilla tai after work -tapahtumilla. Kyselyn vastausprosentista voidaan päätellä, että moni yhdistyksen jäsenistä ei välttämättä ole aktiivisesti mukana yhdistyksen toiminnan kehittämisessä. Vain jäsenille suunnattujen tapahtumien ja toiminnan kautta voitaisiin mahdollisesti innostaa yhdistyksen jäseniä olemaan vielä aktiivisemmin mukana yhdistyksen toiminnassa ja toiminnan kehittämisessä. Pienimuotoisen jäsen toiminnan mahdollistamisen kautta myös vastaajien halu verkostoitua ja kasvattaa yhteisöllisyyttä muiden paikallisten jäsenryhtäjien kanssa toteutuisi.

Tiedottamisen ja viestinnän suhteen myös tiedottamisen ajankohtaisuus koettiin kehittämis kohteeksi. Ajankohtaisuutta voitaisiin parantaa tarkentamalla yhdistyksen viestintäsuunnitelmaa. Jäseniin voitaisiin olla mahdollisuuksien mukaan yhteydessä ajankohtaisten asioiden tiimoilta esimerkiksi jäsenkirjeiden lisäämisellä. Myös jäsenlehti voisi olla yksi tapa pitää jäsenet tietoisina sekä yhdistyksen että Järvenpään kaupungin ajankohtaisista asioista. Kehit-

tämisehdotuksissa mainittiin yritysten huomioiminen markkinoinnissa. Yhdistys voisi kohdentaa markkinointia näin ollen esimerkiksi tietyin väliajoin jäsenyrityksiin. Jäsenille voitaisiin tarjota mahdollisuus vaikuttaa viestinnän sisältöön. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi videopäiväkirjan muodossa. Jäsenyritykset voisivat kuvata yrityksensä tavanomaisen päivän yhdistyksen sosiaalisen median kanavalle.

Järvenpään elävyyttä ja viihtyisyyttä koskien kehittämissuhteissa toivottiin lisää konkreettisia paikkoja sekä viihtyisyyttä lisääviä elementtejä kuten taidetta. Vastauksista on nähtävissä, että vastaajat toivovat pysyviä elävyyteen ja viihtyisyyteen vaikuttavia elementtejä. Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen vaikuttaminen Järvenpään kaupungin elävyyteen ja viihtyisyyteen on melko rajattua, sillä yhdistys toteuttaa monesti väliaikaisia elävyyttä ja viihtyisyyttä lisääviä asioita, kuten tapahtumia. Yhdistys voisi kuitenkin lisätä viihtyisyyttä sekä elävyyttä esimerkiksi erilaisilla katukuvassa näkyvillä teemaviikoilla. Teemaviikkojen avulla voitaisiin mahdollistaa pidempään kestävä viihtyisyys ja elävyyttä yhden päivän kestävä tapahtuman sijasta.

Jäsenyyden suhteen vastaajien kehittämissuhteissa nousi esille yhdistyksen näkyvyyden lisääminen. Yhdistyksen koettiin olevan melko näkymätön potentiaalisille jäsenille. Jäsenhaku on yksi olennainen asia yhdistyksen jäsen toimintaa ja yhdistykselle olisi tärkeää saada lisää jäseniä sekä toiminnan että rahoituksen näkökulmasta. Yhdistys voisi näkyvyyden lisäämiseksi kehittää jäsenhankintaansa monipuolisemmaksi ja tehdä esimerkiksi jäsenkampanjan, joka sisältäisi liittymistarjouksen. Myös yhdistyksen brändin vahvistaminen voisi mahdollistaa potentiaalisten jäsenten huomion yhdistyksen olemassaolosta. Tapahtumat ovat olennainen osa Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toimintaa, joten myös tapahtumia voisi käyttää hyödyksi jäsenhankinnassa. Tämä olisi toteutettavissa esimerkiksi yhdistyksen omalla tapahtumapisteellä.



## Lähteet

### Painetut

Bergström, S. & Leppänen, A. 2011. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Jylänki, S. 2015. Jäsenhankinnan ja jäsenhallinnan opas yhdistyksille. Kuinka hankit jäseniä ja kuinka pidät heistä huolta? Redesan Oy.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Porvoo: WSOY.

Täyden palvelun kävelykadut. 2003. Keski-Uusimaa 24.8.2003, 7.

Vuokko, P. 2010. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Helsinki: WSOY.

Ylikoski, T. 1999 Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otava

### Sähköiset

Ekroos, J. & Laakso, M. 2018. Yhdistysten pieni viestintäopas. Viitattu 12.5.2020.  
[https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2018/01/viestint%C3%A4opas\\_FINAL.pdf](https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2018/01/viestint%C3%A4opas_FINAL.pdf)

Heliskoski, J. 2016. Segmentoinnilla asiakkaan iholle. Sitra 7.4.2016. Viitattu 11.5.2020.  
<https://www.sitra.fi/blogit/segmentoinnilla-asiakkaan-iholle/>

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 12.5.2020.  
[http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf)

KAMK. Luotettavuus. Viitattu 12.5.2020.  
<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus>

Kokko, T. 2016. Asiakasuskollisuuden jäljillä. Aromilehti 1/2016. Viitattu 12.5.2020.  
<https://aromilehti.fi/artikkelit/asiakasuskollisuuden-jaljilla/>

Kuokkanen, M., Myllyviita, A., Rosengren, P., Törrönen, A. & Iso-Markku, P. 2018. Yhdistystoiminnan kehittämisen opas. Keuruu: Laatupaino. Viitattu 27.4.2020.

<https://www.ksl.fi/wp-content/uploads/2018/10/Yhdistystoiminnan-kehitt%C3%A4misen-opas-verkkoversio.pdf>

Laasio, K. 2017. Asiakaskokemukseen panostamalla voitat tänään paljon; ja huomenna vieläkin enemmän. Viitattu 12.5.2020. <https://blog.oppia.fi/2017/04/17/asiakaskokemukseen-panostamalla-voitat-tanaan-paljon-ja-huomenna-vielakin-enemman/>

Loikkanen, A., Kylmälä, S. & Tuuri, H. 2013. Ei pahalla parempaa palveluiden laatua. Kirjapaino Öhrling Oy. Viitattu 12.5.2020. <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/64-Ei-paha.pdf>

Muukkonen, T. & Salmenjoki, S. 2014. Järjestöjen tulevaisuus 2022. Viitattu 20.3.2020. [https://www.ksl.fi/wp-content/uploads/2014/12/Jarjestojen\\_tulevaisuus\\_2022\\_artikkeli.pdf](https://www.ksl.fi/wp-content/uploads/2014/12/Jarjestojen_tulevaisuus_2022_artikkeli.pdf)

Mäkinen, M. & Hakkarainen, H. 2011. Tehoa yritysysteistyöhön: käsikirja kepan jäsenjärjestöjen yritysysteistyön kehittämiseksi. Viitattu 28.3.2020. <https://www.fingo.fi/sites/default/tiedostot/julkaisut/tehoa-yritysysteistyohon-2-versio.pdf>

Opintokeskus Sivis. 2011a. Mitä yhdistystoiminta on? Viitattu 9.4.2020. <https://www.ok-sivis.fi/media/ryhdista-yhdistysta/treffii1.pdf>

Opintokeskus Sivis. 2011b. Miten jäsenistä huolehditaan? Viitattu 10.5.2020. <https://www.ok-sivis.fi/media/ryhdista-yhdistysta/treffii5.pdf>

Riikonen, S. & Nyman, T. 2015. Moninainen ja kehittyvä järjestötoiminta. Elinvoimaisuutta ja uudistavaa ajattelua toimintaympäristön muutoksessa. Kaarina: Winbase Oy. Viitattu 28.4.2020. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/12/riikonen-satu-ja-nyman-tarja-moninainen-ja-kehittyva-jarjestotoiminta-netti-31.12.pdf>

Rinne, M. 2017a. Jäsenhankinnan opas. EHYT ry. Viitattu 12.5.2020. [http://www.ehyt.fi/sites/default/files/Jasenhankinnan\\_opas.pdf](http://www.ehyt.fi/sites/default/files/Jasenhankinnan_opas.pdf)

Rinne, M. 2017b. Yhdistyksen viestintä- ja markkinointiopas. EHYT ry. Viitattu 12.5.2020. [http://www.ehyt.fi/sites/default/files/Yhdistyksen\\_viestint%C3%A4\\_ja\\_markkinointiopas.pdf](http://www.ehyt.fi/sites/default/files/Yhdistyksen_viestint%C3%A4_ja_markkinointiopas.pdf)

Rosengren, P., Törrönen, A. & Iso-Markku, P. 2018. Yhdistystoiminnan avaimet. Keuruu: Laatupaino. Viitattu 21.4.2020. [https://www.ksl.fi/wp-content/uploads/2018/06/Yhdistystoiminnan-avaimet\\_verkkoversio\\_FINAL.pdf](https://www.ksl.fi/wp-content/uploads/2018/06/Yhdistystoiminnan-avaimet_verkkoversio_FINAL.pdf)

Saarijärvi, H. 2014. Miten viestiä ja mitata asiakaslähtöisyyttä? Viitattu 23.4.2020. <https://viestijat.fi/miten-viestia-ja-mitata-asiakaslahtoisyytta/#3050033f>

Siipola, S. 2016. Yhdistyksen verotus ja verovapaus. Viitattu 24.3.2020.

<https://www.talousverkko.fi/yhdistyksen-verotus-ja-verovapaus/>

Sykettä ja Sinfoniaa ry. 2019. Viitattu 24.3.2020. <https://www.sykettajasinfoniaa.fi/>

Särkilahti, T. 2019. Asiakastyytyväisyys kannattaa mitata monella mittarilla. Viitattu 11.5.2020. <https://blogi.skanska.fi/2019/07/asiakastyytyvaisyytta-kannattaa-mitata-monella-mittarilla/>

Tieteen termipankki. 2020. Paradigma. Viitattu 29.4.2020.

<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:paradigma>

Tirkkonen, T. 2014. Palvelun laatu. Määritelmä, mittaaminen ja kehittäminen. Viitattu 27.4.2020. <https://terhotirkkonen.com/2014/04/29/palvelun-laatu-maaritelma-mittaaminen-ja-kehittaminen/>

Toimeksi.fi. 2020. Yhdistystoiminta. Viitattu 15.4.2020.

<https://www.toimeksi.fi/kansalaisille/yhdistystoiminta/>

Yritystulkki. Viitattu 23.5.2020. <https://www.yritystulkki.fi/fi/alue/tredea/aloittava-yrittaja/suunnittelu/liiketoimintasuunnitelmat/>

## Kuviot

Kuvio 1: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Mukaillen Ylikoski 1999, 152).....	15
Kuvio 2: Koettu kokonaislaatu (Mukaillen Grönroos 2009, 105). ....	16
Kuvio 3: Taustatiedot jäsenyydestä (n=15).....	21
Kuvio 4: Jäsenyyden kesto (n=15).....	22
Kuvio 5: Jäseneksi liittymiseen vaikuttaneet tekijät (n=15) .....	23
Kuvio 6: Yleinen viestintä ja tiedottaminen (n=14).....	24
Kuvio 7: Vastaajien suosimat viestintäkanavat (n=13) .....	25
Kuvio 8: Tyytyväisyys viestintään ja tiedottamiseen (n=13) .....	26
Kuvio 9: Tarpeellisuus saada tietoa Järvenpään kaupungin ajankohtaisista asioista yhdistyksen kautta (n=13) .....	27
Kuvio 10: Yhdistyksen järjestämät tapahtumat (n=12) .....	28
Kuvio 11: Tyytyväisyys yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin (n=12) .....	29
Kuvio 12: Osallistuminen yhdistyksen järjestämään toimintaan (n=12).....	30
Kuvio 13: Tyytyväisyys yhdistyksen järjestämään muuhun toimintaan tapahtumien lisäksi (n=12) .....	31
Kuvio 14: Kiinnostus näkyvyyden saamiseen paikallisissa tapahtumissa (n=12).....	32
Kuvio 15: Tärkeiksi koetut asiat yhteistyössä muiden paikallisten yrittäjien kanssa (n=12) ...	32
Kuvio 16: Tyytyväisyys Järvenpään keskustan elävyyteen ja viihtyisyyteen (n=12).....	33
Kuvio 17: Jäsenyys yhdistyksessä (n=12).....	34
Kuvio 18: Tyytyväisyys yhdistyksen jäsen toimintaan (n=12) .....	35

## Taulukot

Taulukko 1: Kehittämisehdotuksia yhdistyksen yleiseen viestintään ja tiedottamiseen .....	35
Taulukko 2: Kehittämisehdotuksia yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin ja muuhun toimintaan .....	36
Taulukko 3: Resurssien tarve paikallisen yhteistyön tai yhdistyksen kautta .....	36
Taulukko 4: Järvenpään keskustan elävyyden ja viihtyisyyden parantaminen.....	37
Taulukko 5: Kehittämisehdotuksia yhdistyksen jäsen toimintaan.....	37

## Liitteet

Liite 1: Kyselylomakkeen saateviesti .....	47
Liite 2: Jäsentytäväisyys- ja kehittämiskysely.....	48

## Liite 1: Kyselylomakkeen saateviesti

Aurinkoinen tervehdys Sykettä ja Sinfoniaa yhdistyksen jäsenille ja yhteistyökumppaneille!

Lämmin kiitos siitä, että olet mukana tukemassa Sykettä ja Sinfoniaa yhdistyksen toimintaa sekä rakentamassa kanssamme viihtyisää ja eloisampaa kaupunkia. Sykettä ja Sinfoniaa yhdistyksessä työskentelemme vilpittömästi sen eteen, että kaupunkikeskustamme elää ja hengittää - vaikka todella usein onkin riittämätön olo ja niin paljon olisi vielä tehtävää! Katse on kuitenkin päättäväisesti tulevaisuudessa. Sykettä ja Sinfoniaa yhdistykseen saapui 2019 vuonna paljon uusia kasvoja - niin katutasoon kuin hallitukseenkin, ja nyt olemme saaneet nähdä kaikki neljä vuodenaikaa Jannella, oppia paljon tekemistämme tapahtumista, paikallisista yrityksistä, torielämästä, jäsenistöstä sekä ylipäänsä Järvenpäästä ja olemme valmiita kääntämään hihat. Laittamaan lisää paukkuja peliin hyvän yhteistyön ja elävän kaupunkikeskustan puolesta. Kiitos, että olet mukana.

Lähestymme teitä Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenyytyväisyys- ja kehittämiskyselyllä osataksemme säätää yhdistyksen kurssia toivottuun suuntaan! Tavoitteenamme on vahvistaa yhteistyötä jäsenyritystemme ja muiden yhteistyötahojen kanssa, jotta voisimme tehdä vaikuttavampaa työtä keskustassa niin yrittäjien kuin kaupunkilaistenkin näkökulmasta mm. tapahtumien, elävöittämisen, kaupankäynnin, kulttuurin, torielämän, jäsentapaamisten ja viestinnän keinoin. Kyselyn tuloksia käytetään yhdistyksemme toiminnan kehittämiseen. Koemme todella tärkeäksi sen, että saamme palautetta ja ajatuksia suoraan jäsenistöltä. Tulevaisuudessa haluamme palvella jäsenistöämme entistä paremmin. Kiitos myös jo kaikille teille, jotka olette vaihtaneet kanssamme ajatuksia ohi menneen kadulla, puhelimessa tai tapahtumastandilla:)

Olemme saaneet kyselyn toteuttamisen taustalle arvokkaan yhteistyökumppanin!

Kyselyn tekijänä toimii Laurea Ammattikorkeakoulun matkailu- ja palveluliiketoiminnan opiskelija Sissi Lehtonen osana opinnäytetyötään, kohderyhmänä Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenistö.

Tutkimustuloksia tullaan käyttämään osana opinnäytetyön tutkimusta sekä Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toiminnan suunnittelun kehittämisessä. Tutkimukseen vastaaminen tapahtuu anonymisti ja jokainen voi vastata kyselyyn vain yhden kerran (nettisivusto estää kyselyyn vastaamisen enemmän kuin kerran asettamalla evästeen selainistunnon tunnuksen).

Jokainen saamamme vastaus on tarpeellinen tutkimuksen onnistumiseksi. Kiitos siis jo etukäteen kaikille vastaajille.

**Kyselyn viimeinen vastauspäivä on 8.5.2020.**

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu ohessa olevan linkin kautta:

<https://www.kyselynetti.com/s/faf0d5d>

Sykettä ja Sinfoniaa ry

Lotta Rantanen

Toiminnanjohtaja

## Liite 2: Jäsentytyväisyys- ja kehittämiskysely

### Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsentytyväisyys- ja kehittämiskysely 2020

#### Taustatiedot

##### 1. Olen \*

- ☐ Yrittäjä
- ☐ Ammatinharjoittaja
- ☐ Yksityinen henkilö
- ☐ Yhteisö
- ☐ Asunto- tai kiinteistöyhtiö

##### 2. Jäsennytesi kesto \*

- ☐ 0-5 vuotta
- ☐ 6-10 vuotta
- ☐ 11-15 vuotta
- ☐ yli 15 vuotta



**3. Kuinka paljon seuraavat tekijät vaikuttivat päätökseesi liittyä Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäseneksi? \***

Valitse parhaiten väittämää kuvaava vastausvaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Erittäin paljon	Jonkin verran	Vähän	Ei ollenkaan	En osaa sanoa
Mahdollisuus verkostoitua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Näkyvyyden saaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistyksen jäsenedut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järvenpään kaupungin elinvoimaisuuden ja viihtyvyyden lisääminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus päästä vaikuttamaan yhdistyksen toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajan tasalla pysyminen yhdistyksen toiminnasta ja tapahtumista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen yleinen viestintä ja tiedottaminen**

#### 4. Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen yleinen viestintä ja tiedottaminen \*

Valitse parhaiten väittämää kuvaava vastausvaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Yhdistyksen tiedottaminen Kävelykadun tapahtumista ja toiminnasta on monipuolista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistyksestä on helppo löytää tietoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistyksen nettisivut ovat selkeät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistyksen nettisivut ovat monipuoliset.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen saavani ajankohtaista tietoa Kävelykadun toiminnasta ja tapahtumista yhdistyksen kautta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 5. Minkä kanavan koet parhaaksi Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen toiminnan ja tapahtumien yleisestä tiedottamisesta? \*

- ☐ Facebook  
☐ Sähköposti  
☐ Nettisivut  
☐ Puhelin  
☐ Instagram  
☐ Muu, mikä?

6. Oletko tyytyväinen Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen yleiseen viestintään ja tiedottamiseen? \*

- ☐ Olen erittäin tyytyväinen
- ☐ Olen tyytyväinen
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Olen tyytymätön
- ☐ Olen erittäin tyytymätön

7. Koetko tarpeelliseksi saada Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen kautta tietoa Järvenpään kaupungin ajankohtaisista asioista? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ En

8. Kehittämisehdotuksia Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen yleiseen viestintään ja tiedottamiseen?

## Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen tapahtumat ja muu toiminta

### 9. Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen järjestämät tapahtumat \*

Valitse parhaiten väittämää kuvaava vastausvaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Yhdistyksen järjestämät tapahtumat ovat monipuolisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistyksen järjestämiä tapahtumia on tarpeeksi usein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistys järjestää tarpeeksi muuta toimintaa tapahtumien lisäksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 10. Oletko tyytyväinen Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin? \*

- ☐ Olen erittäin tyytyväinen  
☐ Olen tyytyväinen  
☐ En osaa sanoa  
☐ Olen tyytymätön  
☐ Olen täysin tyytymätön

**11. Mihin Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen järjestämään toimintaan olet osallistunut viimeisen vuoden aikana? \***

Valitse yksi tai useampi vastausvaihtoehto.

- ☐ Tapahtumiin
- ☐ Yhteismainontakampanjoihin
- ☐ Yhteistyöprojekteihin
- ☐ Kirpputoritoimintaan
- ☐ En ole osallistunut yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin viimeisen vuoden aikana.
- ☐ Muuhun, mihin?

**12. Oletko tyytyväinen Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen järjestämään muuhun toimintaan tapahtumien lisäksi? \***

- ☐ Olen erittäin tyytyväinen
- ☐ Olen tyytyväinen
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Olen tyytymätön
- ☐ Olen täysin tyytymätön

**13. Kehittämisehdotuksia Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin ja muuhun toimintaan?**

**14. Koetko kiinnostusta saada näkyvyyttä Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen järjestämien paikallisten tapahtumien kautta? \***

- ☐ Kyllä
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ En

**Sivu 4**

**En ole kiinnostunut näkyvyydestä Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen järjestämien tapahtumien kautta, koska... \***

Valitse yksi tai useampi vastausvaihtoehto.

- ☐ Työntekijöitä ei ole tarpeeksi
- ☐ Ideoista on pulaa
- ☐ Tapahtumat ovat vääränlaisia
- ☐ En koe hyötyni siitä tarpeeksi
- ☐ Koen sen rahallisesti kannattamattomaksi
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Muu syy, mikä?

**Järvenpään keskustan elävyys ja viihtyisyys**

**15. Mitkä asiat koet tärkeiksi yhteistyössä muiden paikallisten yrittäjien kanssa? \***

Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- ☐ Toiminnan rahallinen kannattavuus
- ☐ Verkostoituminen
- ☐ Näkyvyys yritykselle
- ☐ Yhteisöllisyyden kasvattaminen
- ☐ En koe kiinnostusta yhteistyöhön paikallisten yrittäjien kanssa
- ☐ Muun, minkä?

**16. Millaisesta osaamisesta tai resursseista kokisit hyötynäsi paikallisen yhteistyön tai Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen kautta?**

**17. Oletko tyytyväinen Järvenpään keskustan elävyyteen ja viihtyisyyteen? \***

- ☐ Olen erittäin tyytyväinen
- ☐ Olen tyytyväinen
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Olen tyytymätön
- ☐ Olen täysin tyytymätön

**18. Miten Järvenpään keskustan elävyyttä ja viihtyvyyttä voisi parantaa?**

**Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsenoiminta**

**19. Jäsenyys Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksessä \***

Valitse parhaiten väittämää kuvaava vastausvaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Saan jäsenenä tarpeeksi ajankohtaista tietoa yhdistyksen toiminnasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen hyötyväni yhdistyksen tarjoamista jäsenduista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen yhdistyksen jäsenmaksun hinnoitteluun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen jäsenenä voivani vaikuttaa yhdistyksen yhteisiin asioihin ja Kävelykadun tapahtumiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Oletko tyytyväinen Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsen toimintaan? \*

- ☐ Olen erittäin tyytyväinen
- ☐ Olen tyytyväinen
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Olen tyytymätön
- ☐ Olen täysin tyytymätön

21. Kehittämisehdotuksia Sykettä ja Sinfoniaa -yhdistyksen jäsen toimintaan?